

# Het consumentenrecht in de jaren negentig : een zware taak voor consumentenorganisaties

Citation for published version (APA):

Rijken, G. J. (1991). *Het consumentenrecht in de jaren negentig : een zware taak voor consumentenorganisaties*. Kluwer. <https://doi.org/10.26481/spe.19911114gr>

## Document status and date:

Published: 14/11/1991

## DOI:

[10.26481/spe.19911114gr](https://doi.org/10.26481/spe.19911114gr)

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.umlib.nl/taverne-license](http://www.umlib.nl/taverne-license)

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[repository@maastrichtuniversity.nl](mailto:repository@maastrichtuniversity.nl)

providing details and we will investigate your claim.

Het consumentenrecht in de jaren  
negentig: *een zware taak*  
*voor consumentenorganisaties*

*Ter nagedachtenis aan mijn ouders*

*Aan Brunhilde*

# Het consumentenrecht in de jaren negentig: *een zware taak* *voor consumentenorganisaties*

Rede

uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt  
van bijzonder hoogleraar in het consumentenrecht  
aan de Rijksuniversiteit Limburg te Maastricht  
op donderdag 14 november 1991

door

Mr. G.J. Rijken

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Rijken, G.J.

Het consumentenrecht in de jaren negentig : een zware taak voor consumentenorganisaties / G.J. Rijken. – Deventer : Kluwer

ISBN 90-268-2217-0

NUGI 697

Trefw.: consumentenrecht.

Tekening omslag: Sander Rijken (10 jaar)

© G.J. Rijken, 1991

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotocopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1920 jo. het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Mijnheer de Rector Magnificus,

Dames en Heren,

## 1. INLEIDING

De Consumentenbond heeft aan onze juridische faculteit een bijzondere leerstoel consumentenrecht gevestigd. Dat is een verheugend feit. Het consumentenrecht heeft zich in ons land in de afgelopen twintig jaar nagenoeg vanuit het niets ontwikkeld tot een autonoom functioneel<sup>1</sup> rechtsgebied. Een leerstoel consumentenrecht is daarvan een bevestiging. Het vestigen van deze leerstoel geschiedt op een cruciaal moment. Wij staan namelijk aan de vooravond van de invoering van ingrijpende consumentenwetgeving. Deze wetgeving wordt gekenmerkt door haar dwingend-rechtelijke karakter. Dwingend recht 'verplicht', niet alleen ondernemers, maar vooral ook de consumentenorganisaties. Het zijn met name de consumentenorganisaties die in de jaren negentig de consumentenbescherming zullen moeten effectueren. We gaan interessante tijden tegemoet.

De Maastrichtse 'Regeling der inaugurale redes' houdt de orator voor de oratie zodanig in te richten, dat deze ook voor leken op het betreffende vakgebied begrijpelijk is. Dus weinig vaktechnische termen, geen 'geheimtaal'. Mij spreekt dit zeer aan. Het deed mij denken aan de rechtspraak van het *Bundesgerichtshof*, waarin regelmatig bedingen in algemene voorwaarden nietig worden geoordeeld alleen al op grond van het feit dat de inhoud daarvan voor de *Durchschnittskunde* onvoldoende duidelijk is. Men noemt dat het *Transparenzgebot*.<sup>2</sup> Ik hoop dat de inhoud van mijn oratie die toets zal doorstaan.

## 2. ENKELE VOORBEELDEN VAN CONSUMENTENLEED

Het consumentenrecht dient ter bescherming van de consument. Bescherming tegen wat? Om u daarvan een indruk te geven som ik een aantal – vrij willekeurige – voorbeelden van consumentenleed op.

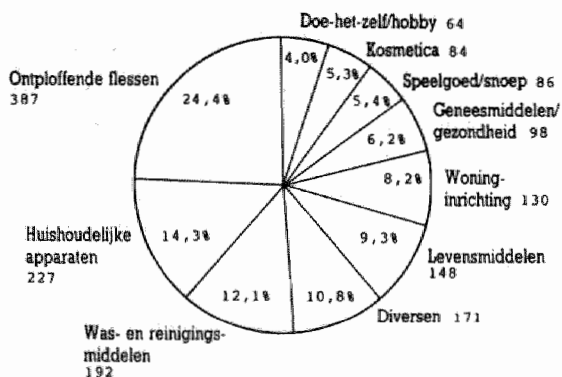
---

1. Zie over het begrip 'functioneel rechtsgebied' C.A. Groenendijk, Ouderenrecht, functionele rechtsgebieden en discriminatie, bijzonder nummer *Ars Acqui* 'Ouderenrecht', oktober 1988, blz. 615-618.

2. Vergelijk bij voorbeeld BGH 24 november 1988, NJW 1989, blz. 222, waarover G.J. Rijken, Een 'unangemessen benachteiligende' renteclausule in overeenkomsten betreffende hypothecaire geldlening, *Bedrijfsjuridische berichten* 1989, blz. 105-107.

Een fles frisdrank van glas ontploft, ook zonder dat de fles door de consument wordt aangeraakt, de ruit van een grill-bakoven springt, vleeswaren bevatten nietjes, in een pot pindakaas zitten spijkers, een glazen rasp laat bij gebruik stukjes glas in het eten achter, speelgoed heeft scherpe randen waaraan kinderen zich gemeen snijden.<sup>3,4</sup> Een baby-kruik lekt.<sup>5</sup> Het slaapmiddel Halcion veroorzaakt volgens de Halcion-slachtoffers onder meer de volgende klachten: ondragelijke hoofdpijnen, geheugenverlies, panische angsten en zelfmoordneigingen.<sup>6</sup> Sommige DES-dochters krijgen, doordat hun moeders tijdens de zwangerschap het geneesmiddel DES hebben gebruikt, een bepaalde vorm van kanker.<sup>7</sup> Het Dalkonschildje, een anticonceptiemiddel, veroorzaakt tienduizenden ernstige slachtoffers, soms met dodelijke afloop.<sup>8</sup> Enzovoorts, enzovoorts.

3. In de eerste week van april 1985 heeft de Consumentenbond de actie 'Gevaren-centrale' gevoerd. Zie de oproep in de Consumentengids april 1985, blz. 152. Doel van de actie was de consumenten zelf aan het woord te laten over de problematiek van produktveiligheid en produktaansprakelijkheid, via een daarvoor speciaal opgesteld telefoonnummer. De resultaten van deze actie zijn neergelegd in het rapport 'Aan gebreken geen gebrek', Consumentenbond, april 1985. In deze actieweek ontving de bond onder meer 387 meldingen van spontaan ontplofende flessen. Vergelijk het volgende overzicht:



Zie omtrent de resultaten van deze actieweek tevens Consumentengids mei 1985, blz. 215-217.

4. In het kader van de actie 'Gevaren-centrale' heeft de Consumentenbond tevens onderzocht in hoeverre in de periode 1982 - april 1985 bij vergelijkend warenonderzoek veiligheidsklachten aan het licht zijn gekomen. Zie bijlage 1 bij deze oratie.
5. HR 2 februari 1973, NJ 1973, 315 en Hof Amsterdam 1 maart 1974, NJ 1974, 486.
6. Vergelijk M.M. ten Hoopen en G.J. Rijken, NJB 1989, blz. 218, noot 8.
7. Rb Amsterdam 25 mei 1988, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1988, blz. 274, met noot E.H. Hondius, Hof Amsterdam 22 november 1990, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1991, blz. 123-128, DES-dossier/een boekje open, Stichting DES-actiegroep, januari 1988, J.H. Nieuwenhuis, Produktaansprakelijkheid, Preadvies uitgebracht voor de Vereniging voor Burgerlijk Recht, Vermande 1987, blz. 7, G.J. Rijken en H.E.G.S. Schneider, Kwartaalbericht Nieuw BW 1988, blz. 129, J. Knottenbelt, Hoofdstukken produktaansprakelijkheid, Tjeenk Willink, Zwolle, 1991, blz. 105.
8. J. Knottenbelt, a.w., blz. 216, 217.

Ondernemers plegen sinds jaar en dag in hun algemene (leverings-, reparatie-, verkoop-, reis-, aannemings-, huur-, etc.) voorwaarden rechten die de consument krachtens het Burgerlijk Wetboek heeft, te beknotten en wettelijke aansprakelijkheden die op de ondernemer rusten, te beperken of zelfs geheel uit te sluiten. Zo komt men in algemene voorwaarden bij herhaling bedingen tegen in de trant van:

- alle aanbiedingen zijn vrijblijvend en binden ons niet;
- de overeenkomst wordt eerst geacht tot stand te zijn gekomen nadat wij deze schriftelijk aan de consument hebben bevestigd;
- wij behouden ons het recht voor de overeengekomen prijs te verhogen;
- de afgesproken levertijden binden ons niet, zij zijn slechts bedoeld als een benadering van de nagestreefde werkelijke datum;
- elke verhindering om de overeenkomst (tijdig) uit te voeren, levert overmacht op;
- het is de consument niet toegestaan zijn betalingsverplichtingen op te schorten;
- het is de consument niet toegestaan enig bedrag met het door hem aan ons verschuldigde te verrekenen;
- het is de consument niet toegestaan de overeenkomst te ontbinden;
- de consument moet *onmiddellijk* na het constateren van het gebrek bij ons reclameren, op straffe van verval van (alle) rechten;
- een (garantie)(lees: exoneratie)beding waarin de ondernemer zijn aansprakelijkheid beperkt of uitsluit voor nagenoeg alle denkbare schadeposten;<sup>9</sup>
- enzovoorts, enzovoorts.<sup>10</sup>

---

9. Zie voor een aardig voorbeeld van een garantie(lees: exoneratie)clause de volgende garantiebepalingen (citaat!) van een verkoper van geluidsapparatuur uit Maastricht (let vooral op het bepaalde sub 3 en 5):

*Garantiebepalingen*

1. De garantie omvat het voor de eerste koper kostenloos opheffen van defecten voortvloeiend uit fabriek- of materiaalfouten; bij een normaal gebruik.
2. De garantie vervalt indien het apparaat foutief is behandeld, onjuist genstalleerd, anders gebruikt dan volgens de instructies zoals door ons verschaft, gewijzigd of gerepareerd is door derden verminkt is of de serienummers veranderd of verwijderd zijn.
3. Niet onder de garantie vallen die onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn.
4. Bij eventuele storingen dient de apparatuur in de originele verpakking of in ieder geval goed verpakt onder toevoeging van de koopbon en garantiekartaar bij onze technische dienst te worden aangeboden, die voor een spoedige behandeling zal zorgdragen.
5. De aansprakelijkheid voor eventuele schade – in welke vorm dan ook – die uit het gebrek direct of indirect mocht ontstaan, kan niet door ons worden aanvaard.
6. Eventuele reparaties na de garantietermijn zullen zo snel mogelijk – tegen een billijke vergoeding voor werkloon en materialen – in onze eigen technische dienst geschieden.
10. Vergelijk voor de inhoud van de algemene voorwaarden die in het toeristisch-recreatieve verkeer in overeenkomsten met consumenten worden gebruikt het gelijknamige SWOKA-onderzoeksrapport 1990, nr. 89, van de hand van G.J. Rijken, L.J.H. Molenberg en J.M.P. Verstappen.



Ook deze bedrijfstak kent gevallen van consumentenleed. Bij voorbeeld: een reisbureau/reisorganisator faillieert waardoor u de – door u vooruitbetaalde – reisbiljetten niet ontvangt, er blijkt een foutieve (te lage) prijsaanduiding in de reisgids te staan, de vliegreis ondervindt vertraging, uw bagage is verdwenen, door overboeking van het hotel (circa 66.000 gevallen per jaar) krijgt u de toegezegde hotelkamer niet, de hygiëne is slecht, geen uitzicht op zee, het ligbad blijkt niet aanwezig, de hostess is onbereikbaar, enzovoorts.<sup>11</sup> De Geschillencommissie Reizen behandelde vorig jaar 1980 zaken.<sup>12</sup>

### *Andere bedrijfstakken*

Ook in (alle) andere bedrijfstakken doen zich dergelijke consumentenproblemen voor. Er zijn niet voor niets reeds geschillencommissies opgericht voor Chemisch Reinigen, Natwas, Reizen, Recreatie, Woninginrichting, Parket, Keukens, Openbare Nutsbedrijven, Bankzaken (Postbank), Post en Telecommunicatie, Optiek en Uitvaartwezen. De Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken maakt een explosieve groei door.<sup>13</sup> Toch blijft de marktdekking van de geschillencommissies nog steeds beperkt.

Een zaak die zich recentelijk in de Horeca heeft voorgedaan, vind ik zó schitterend, dat ik u deze – als voorbeeld van (verholpen) consumentenleed – niet kan onthouden.

Het bruidspaar Van Gijtenbeek en Soek wil de huwelijksnacht doorbrengen in de 'Imperial Suite' van het bekende Haagse Hotel Des Indes. Op 13 maart 1990 wordt deze ruimte gereserveerd voor de nacht van zaterdag, 2 juni 1990. Nadien verhuurt Des Indes de 'Imperial Suite' alsmede de derde etage van het hotel voor de duur van negen dagen (waaronder de bewuste nacht) aan de Amerikaanse popster Prince en zijn gevolg. Begin mei 1990 deelt Des Indes aan het bruidspaar mede, dat de 'Imperial Suite' op zaterdag, 2 juni 1990, niet voor deze beschikbaar is. Het bruidspaar wil voor Prince niet wijken en vordert in kort geding van de exploitante van Des Indes nakoming van de tussen hen gesloten overeenkomst. Ten processe wordt door deze exploitante een beroep gedaan op de zogenoemde 'dubbelboekingsclausule' in de

---

11. Informatief hierover is de Consumentenreisgids, uitgave van de Consumentenbond.

12. Jaarverslag 1990 Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken, Deel I, algemeen jaarverslag, blz. 24, alsmede Deel II, de Geschillencommissies, blz. 14.

13. Ook al wordt deze stichting – zij het hoogst zelden – onder vuur genomen. Zo door Annique N.A.G. Boer, Beslechting van consumentengeschillen naar Nederlands recht, Kluwer 1990, waarover J.M. Polak, NJB 1991, blz. 319-320, en J. ten Berg-Koolen, NJB 1991, blz. 1231-1233. Naar mijn mening zou de stichting er goed aan doen – anders dan thans mondjesmaat in het Tijdschrift voor Consumentenrecht – een zeer groot deel van de uitspraken van de onder haar ressorterende geschillencommissies te publiceren. Consumentenrechtspraak behoort voor de rechtshulpverleners, de wetenschap en vooral de consument kenbaar te zijn.

toepasselijke Uniforme Voorwaarden Federatie Horeca, luidende: 'De hotelhouder is gerechtigd om van de gast te verlangen dat deze andere accommodatie geleverd krijgt dan volgens de horeca-overeenkomst geleverd zou moeten worden'. M.a.w.: het bruidspaar moet maar genoeg nemen met een andere kamer. De Haagse President maakt korte metten met het beroep op deze clausule. Uit de motivering van de President citeer ik het volgende:

'3.17. (...) Het streven van de hotelhouder zal er in de eerste plaats op gericht behoren te zijn de overeenkomst met de gast volledig na te komen. Zo hebben eisers er recht op, dat de hotelhouder alles in het werk stelt om de overeenkomst na te komen en alles vermijdt dat die nakoming zou kunnen verhinderen. De hotelhouder zoals gedaagde, die verkiest later met een ander te contracteren, komt zijn primaire verplichting jegens de eerste contractant niet na; zo'n hotelhouder verliest het recht van de gast te verlangen genoeg te nemen met een vervangende prestatie'.

alsmede

'3.19. Voor dat geval geeft art. 5.8 de gast het recht de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen. Anders dan gedaagde heeft betoogd sluit deze voor de hand liggende bevoegdheid voor de teleurgestelde hotelgast niet de gebruikmaking van zijn primaire recht op nakoming uit.'

De President legt mitsdien het accent op het recht op nakoming, oordeelt dat de dubbelboekingsclausule dat recht niet uitsluit en wijst vervolgens de vordering (met een dwangsom van f 25.000,-) toe.<sup>14</sup> Na een dergelijke rechterlijke uitspraak plegen ondernemers hun voorwaarden te wijzigen. In casu zou dit in die voege moeten gebeuren dat het recht op nakoming met zoveel woorden wordt uitgesloten. In dat geval zou echter het nieuwe consumentenrecht een dergelijke aanpassing van de voorwaarden rechteens blokkeren. Bedoeld beding zou immers 'zwart' zijn op grond van art. 6:236 sub a NBW en dus zonder meer vernietigbaar!

### *Agressieve handelspraktijken*

Veel consumentenleed wordt voorts veroorzaakt door agressieve handelspraktijken die zich in vele vormen en gradaties van agressiviteit aandienen. Denk bij voorbeeld aan colportage ('huis-aan-huis', schriftelijk, telefonisch, enzovoorts), misleidende reclame, pyramideverkoop, cadeausystemen, misleidende prijsvergelijking, brievenbusreclame, huissampling (gratis verspreiden van monsters van producten), inertia selling

---

14. Pres. Rb 's-Gravenhage 22 mei 1990, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1990, blz. 379-385, met noot G.J. Rijken.

(ongevraagd toezenden van goederen), sweepstakes (prijzenfestivals), verkoopdemonstraties ('Kaffeefahrten'), enzovoorts.<sup>15</sup>

Tot zover enkele voorbeelden van consumentenleed. Het werkteerrein van het consumentenrecht is echter aanmerkelijk omvangrijker dan de gegeven voorbeelden zullen doen vermoeden.<sup>16</sup>

### 3. VAN MISSTAND VIA CONSUMENTISME NAAR CONSUMENTENRECHT

In de vorige paragraaf hebben we onder meer gezien dat ondernemers door middel van het gebruik van algemene voorwaarden de consument als het ware buiten de werking van het Burgerlijk Wetboek plaatsen. De consument als contractant is nagenoeg rechteloos. Mag dat zomaar? Ja, in beginsel mag dat, want het Burgerlijk Wetboek van 1838 geeft – later ingevoerde aanvullingen ter bescherming van bij voorbeeld de werknemer, de huurkoper en de huurder van woonruimte weggedacht – regels van regeland recht. De contractsvrijheid brengt mee dat in een overeenkomst van het wettelijk regeland recht mag worden afgeweken, dus ook met behulp van algemene voorwaarden. Gras stelt terecht dat de contractsvrijheid in naam van de contractsvrijheid is teruggedrongen.<sup>17</sup> Bezien vanuit de positie van de consument is er geen contractsvrijheid, geen mogelijkheid om de inhoud van de overeenkomst mede te bepalen. 'U contracteert op onze voorwaarden of u contracteert niet'. Een dergelijke 'take it or leave it'-situatie is de juridische werkelijkheid voor onze consument. Maar dat is toch een misstand? Natuurlijk! In zijn dissertatie kwalificeert Hondius het enkele bestaan van onredelijk bezwarende bedingen in algemene voorwaarden als 'misbruik in ruime zin' en in zijn preadvies van 1979 voor de Nederlandse Juristen-Vereeniging spreekt hij in dit verband van een 'misstand'.<sup>18</sup> Hoe kon die misstand ont-

15. Vergelijk over deze materie bij voorbeeld Roland von Falckenstein, *Die Bekämpfung unlauterer Geschäftspraktiken durch Verbraucherverbände*, Bundesanzeiger, Köln, 1977, M. van Delft-Baas, *Reclame mag, maar er zijn grenzen*, Tjeenk Willink, Zwolle, 1982, Eike von Hippel, *Verbraucherschutz*, Tübingen, 1986, blz. 94 e.v. (over 'Der Schutz vor unlauterer Werbung'), R.B.M. Keurentjes, *Agressieve handelspraktijken*, Kluwer, 1986, E.H. Hondius, *Control of unfair or unconscionable trade practices/with special reference to consumer protection*, in: *Netherlands reports to the twelfth international congress of comparative law*, Asser Instituut, 1987, P.R. Rodrigues, *Onbehoorlijke handelspraktijken*, uitgave Molengraaff Instituut voor Privaatrecht, 1987, W.D.F. Verkade, *Juridische acceptatie door overheid, consument en bedrijfsleven van maatschappelijk verantwoord gebruik van 'pre-drawn-sweepstakes' als reclame-instrument*, uitgave Nederlandse postorderbond, april 1987, P.R. Rodrigues, H.M.L. van Dijk, E. Broos en B. Valkenburg, *Sweepstakes: lust of last post?*, SWOKA-onderzoeksrapport 1991, nr. 111, en B.H. ter Kuile, *Europese reclameregulering? Zorgvuldigheid geboden!*, Elsevier 1991. Zie voorts de diverse bijdragen over de handelspraktijken in: M. van Delft-Baas en E.H. Hondius (red.), *Jaarboek consumentenrecht 1990*, Kluwer, blz. 293 e.v., en *Jaarboek consumentenrecht 1991*, Kluwer, blz. 253 e.v.

16. De geïnteresseerde lezer moge ik verwijzen naar het prachtige overzicht gegeven door E.H. Hondius, *Consumentenrecht: de eerste tien jaar*, NJB 1980, blz. 849-856, en *Kroniek van het consumentenrecht 1988 en 1989*, NJB 1990, blz. 1109-1115. Vergelijk tevens de jaargangen van het Tijdschrift voor Consumentenrecht 1985-heden. Zie voorts de rubriek 'Consumentenrecht' in de *Katern-kwartalbijlage* bij *Ars Aequi*.

17. F.A.J. Gras, *Standaardkontrakten: een rechtssociologische analyse*, Kluwer, 1979, blz. 6.

18. E.H. Hondius, *Standaardvoorwaarden*, Kluwer, 1978, blz. 310 en 314, en *HNJV* 1979, blz. 115, 116. Zie daarover



staan? Was onze wetgever van 1838 dan niet in staat een deugdelijk wetboek te ontwerpen? Wel degelijk! Ons Burgerlijk Wetboek van 1838 gaf voor de toenmalige, voornamelijk ambachtelijke samenleving een evenwichtige regeling, althans voor hen die überhaupt wat te contracteren hadden. In de optiek van onze wetgever van 1838 stonden twee individuen als gelijkwaardige contractspartijen tegenover elkaar.<sup>19</sup> Dit laatste is sedert het einde van de vorige eeuw grondig veranderd. Denk aan de industrialisatie met de daarmee gepaard gaande massa-productie en dus veel contracten en dus het gebruik van algemene voorwaarden.<sup>20</sup>

De ambachtsman wordt een fabriek. Het bedrijf wordt geëxploiteerd in NV- of BV-vorm. De consument ziet zich als contractant geplaatst tegenover een economische en/of juridische machtspositie van de ondernemer.<sup>21</sup> Er is geen sprake meer van gelijkwaardige contractspartijen. Het Burgerlijk Wetboek van 1838 is – uitzonderingen als eerder genoemd daargelaten – echter nog steeds van regeland recht. Dat verklaart waarom de ondernemer in staat is de consument buiten de werking van het Burgerlijk Wetboek te plaatsen.

In de jaren vijftig/zestig ontstaat in ons land, in navolging van internationale ontwikkelingen, een beweging die we nu aanduiden met de term *consumentisme*.<sup>22</sup> Deze beweging wordt gevoed door de gedachte dat de consument invloed behoort te hebben op de kwaliteit van goederen en diensten, op de inhoud van algemene voorwaarden, enzovoorts. Van Driel spreekt in dit verband van 'de ontwakende consument'.<sup>23</sup> Met het consumentisme zien we de opkomst van consumentenorganisaties.<sup>24</sup> In de jaren zeventig vinden de consumentenorganisaties een gewillig oor bij de overheid. Het past geheel in het denken in termen van een verzorgingsstaat. In 1974 wordt in ons land een Interdepartementale Coördinatiecommissie voor Consumentenzaken (ICC) opgericht.<sup>25</sup> Op 14 april 1975 neemt de Raad van Ministers met het 'Eerste programma van de Europese Gemeenschap voor een beleid inzake bescherming en voorlichting van de consument' een resolutie aan waarin een vijftal fundamentele rechten van de consument centraal staat, waaronder het recht op be-

---

→ tevens G.J. Rijken, *Exoneratieclausules*, Kluwer, 1983, blz. 105. Een andere mistandelijke exponent van de contractsvrijheid is de weigering om met bepaalde consumenten een overeenkomst te sluiten. Zie daarover bij voorbeeld Peter Rodrigues, *Acceptatie en discriminatie bij consumentenovereenkomsten*, LBR-bulletin, nr. 4, 1991, blz. 3-7.

19. Vergelijk over de maatschappelijke verhoudingen ten tijde van het tot stand komen van het BW van 1838, M.G. Levenbach, *Het Burgerlijk Wetboek en de maatschappelijke verhoudingen van 1838 tot heden*, in: P. Scholten en E.M. Meijers (red.), *Gedenboek Burgerlijk Wetboek 1838-1938*, Tjeenk Willink, Zwolle, 1938, blz. 129-168.

20. Vergelijk over de voordelen van het gebruik van algemene voorwaarden G.J. Rijken, a.w., blz. 60-62.

21. G.J. Rijken, a.w., blz. 156-165.

22. Vergelijk over het consumentisme M. van Driel, *Zelfregulering – Hoog opspelen of thuisblijven*, Kluwer, 1989, blz. 18 e.v., E.H. Hondius, *Konsumentenrecht*, preadvies voor de Nederlandse Vereniging voor Rechtsvergelijking, Kluwer, 1976, blz. 14-30, en Antoni Brack, *Consument, recht en koopkracht*, Kluwer, 1981, blz. 55 e.v.

23. M. van Driel, a.w., blz. 19.

24. De Consumentenbond is in 1953 opgericht onder de naam Nederlandse Consumentenbond, het Konsumenten Kontakt is opgericht in 1957, en de 'Vereniging Eigen Huis' in 1974.

25. Zie E.H. Hondius, a.w., blz. 24, alsmede M. van Driel, a.w., blz. 28. De ICC is inmiddels weer opgeheven, *Staatscourant* 26 mei 1987, nr. 99.

scherming van gezondheid en veiligheid alsmede het recht op schadevergoeding.<sup>26</sup> Deze ontwikkeling leidt in de jaren tachtig tot een wetgevingsgolf in Europa ter bescherming van de consument. In de jaren negentig komen we in de fase dat de actoren in het rechtsbedrijf in ons land met deze wetgeving zullen moeten werken – de effectueringsfase.

#### 4. CONSUMENTENBESCHERMENDE WETGEVING

Aan welke wetgeving moeten we zoal denken? Ik geef enkele voorbeelden.<sup>27</sup>

##### *Produktenaansprakelijkheid*

Op 1 november 1990 is in ons land ter uitvoering van een desbetreffende EEG-richtlijn ingevoerd een wettelijke regeling van de produktenaansprakelijkheid, de art. 1407a t/m j BW.<sup>28</sup> Met deze regeling beoogt men de consument te beschermen tegen de schadelijke gevolgen van onveilige produkten. Aardige elementen uit deze regeling zijn dat op de producent een aansprakelijkheid buiten schuld wordt gelegd (art. 1407a BW), het uitgebreide aantal producenten (onder omstandigheden is ook de winkelier producent in de zin van de wet) (art. 1407c leden 2-4 BW) en dat de producent zijn aansprakelijkheid niet jegens de benadeelde consument kan uitsluiten of beperken (art. 1407h lid 1 BW). Minder geslaagd acht ik de vervaltermijn van 10 jaar en de verjaringstermijn van 3 jaar (art. 1407g BW). Door deze korte vervaltermijn worden sommige slachtoffers van onveilige produkten – zoals de DES-dochters – van een beroep op deze regeling afgesneden. De schadelijke gevolgen van het DES-middel openbaren zich bij de DES-dochters namelijk eerst geruime tijd na de 10 jaar na het in het verkeer brengen van het onveilige produkt. Gelukkig heeft het Gerechtshof Arnhem in de Halcion-zaak laten zien dat ook op de grondslag van art. 1401 BW een zelfde bescherming kan worden geboden – ik kom daar straks op terug – maar het is een slechte zaak dat die weg moet worden gevolgd. De regeling van de art. 1407a-j BW wordt per 1 januari 1992 opgenomen in de art. 6:185 t/m 6:193 NBW.

26. Zie hierover M. van Driel, a.w., blz. 25, M.I.A. Schlaghecke-Bouman, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1987, blz. 24, alsmede Wilma A. den Boer, 1992: Europese eenwording en de consument, SWOKA-onderzoeksrapport 1991, nr. 110, blz. 17.

27. Zie tevens het mooie overzichtsartikel, E.H. Hondius, De rechtspositie van de consument naar nieuw burgerlijk recht, dat vermoedelijk in het eerste 1992-nummer van het Tijdschrift voor Consumentenrecht zal verschijnen.

28. Vergelijk voor literatuur over deze wettelijke regeling bij voorbeeld G.M.F. Snijders, Produktveiligheid en aansprakelijkheid, Kluwer, 1987, M. van Erp en H.A. Ritsema, Aansprakelijkheid voor produkten, Kluwer en Fednexus, 1987, H.G. Punt, Produktenaansprakelijkheid, Kluwer, 1988, D.W.F. Verkade, M.Ph. van Sint Truiden en J.F.C. Maassen, Produkt in gebreke, Samsom H.D. Tjeenk Willink, Alphen aan den Rijn, 1990, G.M.F. Snijders, Produktenrecht, Kluwer, 1990, A.J.O. baron van Wassenae van Catwijck, Produktenaansprakelijkheid in Europees verband, Tjeenk Willink, Zwolle, 1991, en J. Knottenbelt, Hoofdstukken produktenaansprakelijkheid, Tjeenk Willink, Zwolle, 1991.

Op 1 januari 1992 kent onze wetgeving een regeling van de consumentenkoopovereenkomsten in titel 7.1 NBW.<sup>29</sup> Deze regeling geeft de consument-koper een aantal rechten jegens de verkoper die hem een ondeugdelijke, niet aan de overeenkomst beantwoordende zaak levert. Bij voorbeeld de bijzondere acties van art. 7:21 (recht op aflevering van het ontbrekende, recht op herstel, mits..., recht op vervanging, tenzij...) en via art. 7:22 de algemene rechten en acties uit de boeken 3 en 6 (wilsgebreken, opschorting, verrekening, enzovoorts). Voor het recht op schadevergoeding was in verband met de wettelijke regeling van de produktenaansprakelijkheid een apart artikel (7:24) nodig, omdat de wetgever de verkoper behoudens enkele uitzonderingen niet aansprakelijk wilde doen zijn voor 'produktschade'. De regeling van de consumentenkoop is van dwingend recht. Titel 7.1 NBW zal de middenstanders (-verkopers) niet onberoerd laten. Men zal de consument-koper niet langer kunnen afschepen met uitspraken als 'ik zal overleg moeten plegen met de fabrikant' of 'kijk maar wat in ons garantiebewijs staat'.

### *Algemene voorwaarden*

Een nog veel groter effect op het contractuele handelen van ondernemers zal de wet algemene voorwaarden (afd. 6.5.3 NBW)<sup>30</sup> hebben, eveneens van kracht per 1 januari 1992. Bijna alle ondernemers hanteren ook in overeenkomsten met consumenten algemene voorwaarden (woninginrichters, loodgieters, aannemers, architecten, reisorganisatoren, chemische wasserijen, garagebedrijven, glaszetters, autoverhuurders, garderobe-exploitanten, banken, makelaars, hotelhouders, postorderbedrijven, verhuurders van zonnebanken, exploitanten van autowasserettes, verzekeraars, exploitanten van jachthavens, campings, sport- en fitness-scholen, opticiëns, reparateurs, luchtvaartmaatschappijen, enzovoorts, enzovoorts). Zij allen zullen moeten leren leven met vooral de volgende twee elementen uit de wet algemene voorwaarden.

Ten eerste de informatieplicht als bedoeld in art. 6:233 aanhef en sub b jo art. 6:234 NBW. In de meeste gevallen zullen de ondernemers hun algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument – letterlijk – moeten

29. Vergelijk over deze regeling R.H.C. Jongeneel, *Koop en consumentenkoop*, Tjeenk Willink, Zwolle, 1990.

30. Vergelijk over afd. (6.5.2A) 6.5.3 NBW onder meer G.J. Rijken, *Exoneratieclausules*, Kluwer, 1983, blz. 125-130, W.J. Slagter, *Aspecten van algemene voorwaarden*, in: *Contracten in de praktijk*, Tjeenk Willink, Zwolle, 1985, blz. 81-111, B. Wessels en R.H.C. Jongeneel, *Algemene voorwaarden*, Tjeenk Willink, Zwolle, 1987, J.M. van Dunné, *Verbindenissenrecht in ontwikkeling*, supplement 1987, Kluwer, 1987, M.A.L. Verhoeven, *Algemene voorwaarden getoetst*, Kluwer 1989, Asser-Hartkamp II, 1989, nrs. 342-375, G.J. Rijken, L.J.H. Mölenberg en J.M.P. Verstappen, *Algemene voorwaarden in het toeristisch-recreatieve verkeer*, SWOKA-onderzoeksrapport 1990, nr. 89, R.H.C. Jongeneel, *De Wet algemene voorwaarden en het AGB-Gesetz*, Kluwer, 1991, en talloze tijdschriftartikelen waaronder enkele van uw orator in o.a. NJB 1984, blz. 1413-1417, Kwartaalbericht Nieuw BW 1984, blz. 120-129, idem 1985, blz. 79-80, TVVS 1986, blz. 265-270, Bedrijfsjuridische berichten 1988, blz. 77-78.

ter hand stellen, op straffe van vernietigbaarheid van *alle* bedingen in de algemene voorwaarden. Hier wordt radicaal gebroken met de huidige praktijk van versluiering wat betreft de wijze van incorporatie van de algemene voorwaarden. Ondernemers worden op dit punt tot openheid gedwongen, die zij – althans zeer velen – niet gewend zijn te geven. Dit zal de nodige aanpassingsproblemen geven.

In de tweede plaats de inhoud van de bedingen in algemene voorwaarden. Consumenten krijgen de bevoegdheid deze bedingen (buitengerechtelijk) te vernietigen, indien deze jegens de consument onredelijk bezwarend zijn (art. 6:233 aanhef en sub a NBW). Ter bevordering van de rechtszekerheid geeft de wetgever in art. 6:236 NBW een opsomming van bedingen die in overeenkomsten met de consument als onredelijk bezwarend worden aangemerkt. De zogenaamde 'zwarte lijst'. Voorbeelden van 'zwarte' bedingen: uitsluiting van het recht nakoming te vorderen (sub a), uitsluiting of beperking van de ontbindingsbevoegdheid (sub b), uitsluiting of beperking van de opschortingsbevoegdheid (sub c), prijsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zonder de bevoegdheid te geven in dat geval de overeenkomst te ontbinden (sub i), enzovoorts. Daarnaast geeft de wetgever in art. 6:237 NBW een 'grijze lijst'. Sommige bedingen in algemene voorwaarden, zoals de exonerationclausule (sub f), worden *vermoed* in overeenkomsten met consumenten onredelijk bezwarend te zijn. Over deze 'grijze' bedingen bestaat – naar mij is gebleken – in ons land het wijdverbreide misverstand dat het met die bedingen 'niet zo'n vaart zal lopen'. Bedoeld wettelijk vermoeden brengt mee dat de 'grijze' bedingen 'zwart' zijn zolang niet door de gebruiker van deze bedingen is *gesteld en bewezen* dat deze in de voorliggende casus niet onredelijk bezwarend zijn. De 'grijze' bedingen zijn in hun praktische uitwerking dus niet 'grijs', maar 'zwart met een wit randje'. Daar ligt een belangrijk accentverschil. Deze wet algemene voorwaarden laat op prachtige wijze zien hoe de wetgever met een dwingendrechtelijke (art. 6:246 NBW) regeling een instrument biedt om het juridische evenwicht tussen de met elkaar contracterende ondernemer en consument, welk evenwicht onder de werking van het Burgerlijk Wetboek van 1838 door de veranderde maatschappelijke en juridische verhoudingen sedert het einde van de vorige eeuw ernstig is verstoord, te herstellen.

Tot zover een summiere belichting van enkele voor de consumentenpraktijk hoogst belangrijke produkten van consumentenwetgeving. Men zij erop bedacht dat er meer voorbeelden zijn, zoals de Wet beperking cadeaustelsel (1977), de Colportagewet (1973, laatstelijk gewijzigd in 1989)<sup>31</sup> en de Wet op het consumentenkrediet<sup>32</sup> (van kracht per 1 januari 1992).

31. Staatsblad 1973, 438. Vergelijk over deze wet M.J.P. Verburgh, NJB 1975, blz. 1237-1245. Zie over de EEG-Colportagerichtlijn van 20 december 1985 de aankondiging in het Tijdschrift voor Consumentenrecht 1986, blz. 172, welke richtlijn heeft geleid tot een wijziging van de Colportagewet in 1989. Vergelijk daarover Tijdschrift voor Consumentenrecht 1987, blz. 66, 233 en 322, idem 1988, blz. 149 en 289, alsmede idem 1989, blz. 37, 70 en 240. Zie over deze materie voorts A. Brack, Spaarkassencolportage, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1985, blz. 147-161.

32. Staatsblad 1990, 395. Deze wet is mede gebaseerd op de EEG-richtlijn nr. 87/102 van de Raad van de Europese Ge-

Bovendien staat nog een aantal wettelijke regelingen in de steigers. Zo bij voorbeeld met betrekking tot de reisovereenkomst<sup>33</sup>, het verzekeringsbedrijf<sup>34</sup>, de dienstenaansprakelijkheid<sup>35</sup>, de consumentenkoop van onroerend goed<sup>36</sup>, de geneeskundige behandelingsovereenkomst<sup>37</sup>, (wellicht) een saneringsregeling voor consumenten<sup>38</sup> en de 'Nieuwe Aanpak'-richtlijnen.<sup>39</sup>

## 5. MEER WETGEVING ZAL NODIG BLIJVEN: TWEE VOORBEELDEN

Het is inherent aan het consumentenrecht, aan de wens om de consument te beschermen, dat zo nu en dan opnieuw de hulp van de wetgever ingeroepen zal moeten worden. Ik geef twee voorbeelden.

- 
- meenschappen, van 22 december 1986, betreffende de harmonisatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen der Lid-Staten inzake het consumentenkrediet (PbEG L42). Vergelijk over het desbetreffende wetsvoorstel L. Dommering-Van Rongen en E.H. Hondius, NJB 1987, blz. 1025-1030. Zie verder N.J.H. Huls, Beginselen van behoorlijk bemiddelen bij kredietverlening aan de consument, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1991, blz. 5-13.
33. Mede ter uitvoering van de EEG-richtlijn van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, PbEG 23-6-1990, nr. L158/59. Vergelijk over deze richtlijn P.H.L.M. Kuypers, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1990, blz. 312-314, alsmede de korte weergave van de inhoud van de richtlijn in hetzelfde tijdschrift 1990, blz. 375. Op 7 juni 1991 is in het kader van het interuniversitaire samenwerkingsverband consumentenrecht aan de Rijksuniversiteit Limburg een onderzoekslag gewijd aan de voornoemde richtlijn: zie het verslag van J.C.M. Nijssen in het Tijdschrift voor Consumentenrecht 1991, blz. 318-319.
  34. Veelal ter uitvoering van de diverse EEG-richtlijnen op dit terrein. Vergelijk bij voorbeeld Tijdschrift voor Consumentenrecht 1985, blz. 129, 229, idem 1986, blz. 411, idem 1989, blz. 38, alsmede idem 1991, blz. 199, 200. Zie voorts H. Bronsveld-Taute, Europees verzekeringsrecht: goed voor de verzekeringnemer?, Bijzonder nummer Ars Aequi 'Europa 1992', mei 1989, blz. 81-89. Materiële consumentenbescherming komt op dit gebied naar mijn smaak nog te weinig in zicht. Een stevig proefschrift, dan wel een andere publicatie van dat niveau, over dit onderwerp is dringend vereist!
  35. De tekst van de desbetreffende ontwerp-richtlijn vindt u in NJB 1991, blz. 687, 688. Vergelijk over dit ontwerp J. Spier, NJB 1991, blz. 663-665, en over het voorontwerp J. Spier en C.H.W.M. Sterk, NJB 1990, blz. 1517-1523.
  36. Vergelijk de brief van 16 juli 1991 van de betrokken bewindslieden aan de voorzitter van de Tweede Kamer, II K, 1990-1991, 21 800 XIII, nr. 79. Zie ook de aankondiging in NJB 1991, blz. 1211. Enkele elementen uit de voorgenomen regeling: een onroerend goed transactie waarbij de koper een consument is, kan uitsluitend schriftelijk tot stand komen, de consument-koper heeft een bedenktijd van 3 dagen na ontvangst koopakte, maatregelen ter bescherming van de consument-koper tegen vervalsing en bezwaring in de periode tussen koop en levering, vooruitbetaling beperkt tot 10% van de koopprijs, en een waarborg voor kwaliteitsverbetering bij oplevering doordat een deel van de koop-/aankoopsom bij de notaris in depot blijft totdat alle geconstateerde gebreken zijn verholpen. Prima voornemens! Het wetsvoorstel zie ik met belangstelling tegemoet.
  37. Kamerstukken 21 561. Vergelijk hierover de aankondiging in NJB 1990, blz. 1052, 1053, alsmede E.H. Hondius en C.C.M. Nadorp-Van der Borg, De geneeskundige behandelingsovereenkomst in het burgerlijk wetboek, Tijdschrift voor Gezondheidsrecht 1988, blz. 3-24, J.H. Hubben (red.), De geneeskundige behandelingsovereenkomst, De Tijdstroom, Lochem, 1990, F.C.B. van Wijmen, De geneeskundige behandelingsovereenkomst en de vertegenwoordiging van meerderjarige onbekwamen, Ars Aequi 1991, blz. 307-315.
  38. Vergelijk K. Rozemond, Saneringsregeling voor consumenten in zicht, NJB 1991, blz. 321-327. Zie over deze kwestie tevens N.J.H. Huls, Van liquidatie tot rehabilitatie, uitgave Ministerie van Economische Zaken, november 1988, K. Rozemond, Surséance van betaling voor consumenten in een problematische schuldsituatie, SWOKA-onderzoeksrapport 1989, nr. 76, alsmede R.H. Stutterheim, Sanering van problematische schulden, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1991, blz. 14-23.
  39. Vergelijk daarover H.G.A.J. Janssen, Bedrijfsjuridische berichten 1991, blz. 145, 146.



Het DES-hormoon is in Nederland in de periode van 1947-1975 voorgeschreven aan zwangere vrouwen, meestal om een miskraam te voorkomen. Bij 1 op de 1000 DES-dochters blijkt zich een schadelijke bijwerking voor te doen: clear-cell-adenocarcinoom (kanker in de baarmoederhals en de vagina). Deze vorm van kanker openbaart zich bij de DES-dochters voornamelijk tussen hun 14e en 21e levensjaar. Naar schatting kent Nederland zo'n 55 DES-slachtoffers. Enkelen van hen zijn inmiddels overleden.<sup>40</sup> Zes DES-dochters hebben een vordering tot schadevergoeding ingesteld tegen tien Nederlandse producenten van DES. De Amsterdamse rechtbank en in hoger beroep het Amsterdamse hof hebben de vordering afgewezen.<sup>41</sup>

De zaak is momenteel bij de Hoge Raad aanhangig. De DES-dochters hebben een bewijsp probleem. Zoveel jaren (14 tot 21 jaar) nadat hun moeders het DES-middel hebben gebruikt, is natuurlijk niet meer te achterhalen van welke producent het DES-middel afkomstig was dat in elk specifiek geval de aandoening heeft veroorzaakt. De rechtbank overweegt in dit verband:

'3. In hun verweer hebben gedaagden aangevoerd dat (...) geen van gedaagden geïdentificeerd kan worden als degene, die de DES-tabletten, die de moeders van eiseressen mogelijk hebben geslikt in het verkeer heeft gebracht en evenmin kan worden vastgesteld dat de betreffende DES-tabletten in ieder geval van één van de gedaagden afkomstig zijn. Gedaagden hebben in dat verband onweersproken gesteld dat in 1963 in ons land 200 farmaceutische fabrikanten, 9 erkende farmaceutische groothandelsbedrijven, 37 erkende grossiers en 880 apothekers gevestigd waren en dat ieder daarvan DES, waarvan de grondstof vrijelijk verkrijgbaar was, in het verkeer kan hebben gebracht.'

De DES-dochters doen ten processe onder meer een beroep op art. 6:99 NBW – ten aanzien waarvan het hof oordeelt dat dit artikel een rechtsregel geeft die ook voor het huidige recht als geldend moet worden aanvaard<sup>42</sup> –, luidende:

'Art. 99. Kan de schade een gevolg zijn van twee of meer gebeurtenissen voor elk waarvan een andere persoon aansprakelijk is, en staat vast dat de schade door ten minste één van deze gebeurtenissen is ontstaan, dan rust de verplichting om de schade te vergoeden op ieder van deze personen, tenzij hij bewijst dat deze niet het gevolg is van een gebeurtenis waarvoor hijzelf aansprakelijk is.'

40. Zie voor deze gegevens J. Knottenbelt, *Hoofdstukken produktaansprakelijkheid*, Tjeenk Willink, Zwolle, 1991, blz. 105, en DES-dossier/een boekje open, Stichting DES-actiegroep, januari 1988.

41. Rb Amsterdam 25 mei 1988, *Tijdschrift voor Consumentenrecht* 1988, blz. 274-278, met noot E.H. Hondius, en Gerechtshof Amsterdam 22 november 1990, *Tijdschrift voor Consumentenrecht* 1991, blz. 123-128.

42. Zie noot 41.

Rechtbank en hof wijzen een beroep op dit artikel af. De rechtbank komt op grond van een wetshistorische interpretatie tot de conclusie:

'(...) dat, wil er sprake zijn van een dergelijke omkering van de bewijslast, moet vaststaan dat de dader behoort tot de aansprakelijk gestelde personen. Die vaststelling is onmogelijk als de schade, zoals in deze zaak, ook het gevolg kan zijn van de daad van een niet aansprakelijk gestelde persoon.'

Het hof oordeelt dat voor toepassing van art. 6:99 NBW 'in elk geval vereist is dat exact wordt gesteld en vervolgens ook komt vast te staan wie tot de kring der aansprakelijk te houden personen behoort, nu de in concreto geleden schade aantoonbaar het gevolg *moet* zijn van tenminste één van twee of meer specifiek te stellen en zonodig te bewijzen gebeurtenissen in de zin van art. 6:1.9.4a NBW'. De DES-dochters hebben niet aan de vereiste stelplicht voldaan:

'Indien daarvoor niet reeds uit procesueel oogpunt bezien noodzakelijk is om alle plegers van die onrechtmatige daad zonder uitzondering in rechte te betrekken, dan geldt in elk geval dat appellanten niet aan een stelplicht als hierboven bedoeld hebben voldaan en ook niet kunnen voldoen, nu zij erkennen dat de kring van degenen, die DES in de te dezen relevante periode in het verkeer (kunnen) hebben gebracht, groter is dan die van de gezamenlijke geïntimeerden zonder dat zij (kunnen) weten wie allemaal in de relevante periode tot genoemde kring behoorden.

Zulks betekent dat, nu appellanten toegeven dat zij niet kunnen aangeven, laat staan bewijzen, dat de gestelde schade (in elk geval) (telkens) is teweeggebracht vanuit een uitputtend aan te geven kring van personen, die DES in het verkeer heeft gebracht, zich daarmee niet naar de eis van meergenoemde rechtsregel laat vaststellen door welk complex van "gebeurtenissen" de gestelde schade tenminste is ontstaan.'

Ik verwacht dat tegen deze uitleg van art. 6:99 NBW een cassatiemiddel zal zijn gericht. Menig auteur houdt deze uitleg voor onjuist.<sup>43</sup> Het wachten is nu op de uitspraak van de Hoge Raad. Maar wat als de Hoge Raad het cassatieberoep verwierpt? Denkbaar is natuurlijk dat *andere* DES-dochters een procedure starten, waarin alle hen bekende Nederlandse DES-producenten worden gedagvaard en de zaak ook overi-

43. Vergelijk over deze kwestie, behalve Hondius (zie noot 41), J.H. Nieuwenhuis, Produktaansprakelijkheid, Preadvis voor de Vereniging voor Burgerlijk Recht, Vermande 1987, blz. 7-17, G.J. Rijken en H.E.G.S. Schneider, Kwartaalbericht Nieuw BW 1988, blz. 129-131, F.J. Fernhout, L.M.I.A. Bregonje en R.H.J. Otto, NJB 1989, blz. 1376-1378, en R.M.H.H. Tuinstra, Kwartaalbericht Nieuw BW 1990, blz. 74-77. Zie voorts J.M. Auping, *Ars Aequi* 1990, blz. 929-934, W.Th. Braams, Buiten-contractuele aansprakelijkheid voor gevaarlijke stoffen, Kluwer 1989, blz. 503-505, E.E.I. Snijder, Van market share liability naar pollution share liability?, TMA 1990, blz. 141-150, A.J.O. baron van Wassenaer van Catwijck, Produktaansprakelijkheid in Europees verband, Tjeenk Willink, Zwolle, 1991, blz. 83-85, J. Knottenbelt, a.w. (noot 40), blz. 104-124, alsmede R.J.B. Boonekamp, Alternatieve veroorzaking, in: Practicum Nieuw BW, BW-krant jaarboek 1991, Gouda Quint, Arnhem, 1991, blz. 79-94.

gens beter wordt opgezet en onderbouwd dan in deze lopende procedure. Maar ook dan is – eigen aan een gerechtelijke procedure – succes niet verzekerd. Het wordt mijns inziens tijd dat de wetgever ingrijpt. Het geval van de DES-dochters is te schrijnend om passief te kunnen blijven. Nieuwenhuis heeft in 1987 in zijn preadvies<sup>44</sup> voor de Vereniging voor Burgerlijk Recht een aantal *conclusies* geformuleerd, die weliswaar haaks staan op de uitleg van rechtbank en hof in de voornoemde DES-zaak, maar die zich uitstekend lenen voor een vertaling in een nieuw artikel 6:99 NBW.

### *Schadeafwikkelingsbureau Consumentenzaken*

In het dagblad De Limburger las ik recentelijk de volgende berichten.

a. De Surinaamse Luchtvaartmaatschappij (SLM) zal maximaal 58.000 dollar (bijna 124.000 gulden) per slachtoffer uitkeren aan nabestaanden van de vliegcrash in Suriname. De hoogte van dit bedrag is gebaseerd op het Verdrag van Warschau. Volgens de advocaat van SLM doet de maximale aansprakelijkheid niets af aan het feit dat eerst bekeken moet worden *wie* recht hebben op een schadevergoeding.

b. 'Milli Vanilli-platen: niet goed, geld terug'. De miljoenen kopers van elpee's, compact discs en cassettebandjes van het duo Milli Vanilli dienen elk een schadevergoeding van 1 tot 3 dollar te krijgen. Dit, omdat Milli Vanilli de onder deze naam uitgebrachte muziek niet zelf heeft ingezongen. De platenmaatschappij Arista en de Amerikaanse vertegenwoordiger Bertelsmann Music willen een fonds van 250.000 dollar stichten voor drie organisaties die de klachten van de platenkopers moeten bundelen.<sup>45</sup>

Nog twee voorbeelden.

c. In de jaren 1960-1962 kenden we de Softenon-affaire. Duizenden baby's kwamen misvormd ter wereld doordat de moeder tijdens de zwangerschap het slaap- en kalmeringsmiddel thalidomide had gebruikt. In het toenmalige West-Duitsland was het middel onder de naam Contergan beschikbaar. In 1970 stelde de firma Chemie-Grünenthal GmbH tegen finale kwijting 100 miljoen mark plus rente beschikbaar voor de circa 2.300 Duitse Contergan-slachtoffers. De West-Duitse overheid vulde dit bedrag met 100 miljoen mark aan, doch eiste dat deze bedragen zouden worden ondergebracht in een stichting voor hulpverlening aan het gehandicapte kind. Dit werd bij wet geregeld: das Gesetz über die Errichtung einer Stiftung 'Hilfswerk für behinderte Kinder' van 17 december 1971.<sup>46</sup>

---

44. J.H. Nieuwenhuis, a.w. (noot 43), blz. 16.

45. De Limburger, 30 augustus 1991.

46. G.H.A. Schut, Produktaansprakelijkheid, Tjeenk Willink, Zwolle, 1974, blz. 35-39.

d. De Dalkon-zaak. De producent van het Dalkonschildje, A.H. Robins Company te Richmond (Ver. Staten), heeft ten behoeve van de circa 300.000 slachtoffers een bedrag van 2,5 miljard dollar ondergebracht in de Dalkon Shield Claimants Trust die voor de afwikkeling van de claims zorg draagt.<sup>47</sup> Circa 1.500 Nederlandse slachtoffers hebben hun claim met hulp van de Consumentenbond ingediend. Inmiddels hebben circa 950 Nederlandse vrouwen schadevergoeding ontvangen.<sup>48</sup>

Wat hebben deze voorbeelden met elkaar gemeen?

- Een vaststaande verplichting tot schadevergoeding op grond van wanprestatie en/of onrechtmatige daad.
- Een groot aantal personen dat recht heeft op schadevergoeding.
- Vastgesteld moet nog worden *wie* recht hebben op schadevergoeding.
- Vastgesteld moet nog worden *welk* bedrag aan schadevergoeding dient te worden uitgekeerd.

Voorts spreekt uit enkele van deze voorbeelden de behoefte om de schadeafwikkeling zoveel mogelijk buiten het rechterlijk apparaat om ter hand te nemen. Mij spreekt dit zeer aan. Het consumentenrecht dient vooral ook doelmatig te zijn en te blijven. Je moet er toch niet aan denken dat bij voorbeeld de Dalkon-zaak zich voor de Nederlandse rechter zou hebben afgespeeld en de schadeafwikkeling via de 'schadestaatprocedure' (art. 612 e.v. Rv) zou moeten plaatsvinden.<sup>49</sup> Dat zou de rechterlijke macht onnodig zwaar belasten en stelt de schadeplichtige (rechts)persoon voor te vermijden proceskostenveroordelingen. Ik zou er dan ook veel voor voelen voor dit soort zaken als alternatief voor de schadestaatprocedure bij *wet* een *Schadeafwikkelingsbureau Consumentenzaken* in het leven te roepen.<sup>50</sup> Samenstelling: als voorzitter een 'uitgeleende' overheidsrechter met feeling voor consumentenzaken, een jurist aangewezen door de schadeplichtige (rechts)persoon en een jurist aangewezen door een consumentenorganisatie. Deze samenstelling doet denken aan die van de actoren die in de rechtszaal bij een schikkingscomparatie aanwezig zijn. Dat is geen toeval. Het doel van het voorgestelde bureau is immers om op een informele wijze de schadeclaims af te wikkelen – in het overgrote deel van de gevallen zal een schikking te realiseren zijn.

---

47. Vergelijk J. Knottenbelt, a.w. (noot 40), blz. 216, 217, J.H.M. van den Bogaard en G.M.F. Sijnders, Waar geen wil is, is geen wet, SWOKA-onderzoeksrapport 1988, nr. 63, blz. 30-35, en de Consumentengids, januari 1987, blz. 50-52.

48. Consumentengids, januari 1991, blz. 6. Zie ook Jaarverslag Rechterlijke Actie 1990, Consumentenbond, blz. 7, 8.

49. In de Nederlandse Halcion-zaak traden in eerste aanleg 42 slachtoffers als eisers op, in hoger beroep nog 26. Zie M.M. ten Hoopen en G.J. Rijken, NJB 1989, blz. 217. Indien het uiteindelijk tot een schade-uitkering zal komen – mede afhankelijk van de uitkomst van een door het Arnhemse hof bevolen deskundigenonderzoek; vergelijk de genoemde auteurs in NJB 1990, blz. 229 – mag niet worden uitgesloten dat zich méér Halcion-slachtoffers melden.

50. J. Knottenbelt, a.w. (noot 40), blz. 118 e.v., bepleit een DES-schadevergoedingsfonds ten einde de DES-dochters uit hun bewijsnood te helpen. Men verwarre mijn voorstel voor een Schadeafwikkelingsbureau Consumentenzaken niet met een dergelijk fonds-voorstel. Mijn 'bureau' dient 'slechts' als alternatief voor de schadestaatprocedure, maar dan wel voor *alle* gevallen waarin zich een groot aantal personen met een schadeclaim aandient.

Voor zover informele afdoening niet mogelijk is<sup>51</sup>, dienen de eisers te worden doorverwezen naar de overheidsrechter.<sup>52</sup> De kosten van het bureau dienen voornamelijk te worden gedragen door de schadeplichtige.<sup>53</sup> Dit idee behoeft uiteraard nadere uitwerking. Indien de 'politiek' serieuze belangstelling toont, ben ik gaarne bereid een voorstel voor een desbetreffend wetsvoorstel met toelichting op te stellen.

Een aardig neveneffect van het loskoppelen van de aansprakelijkheidsvraag en de schadeafwikkeling lijkt mij te zijn, dat dan des te eerder als een wenselijke aanpak zal worden beschouwd, dat een verklaring-voor-recht-procedure betreffende de aansprakelijkheidsvraag wordt gevoerd door een consumentenorganisatie. Voor de beantwoording van alleen *die* vraag is het niet nodig dat een hele groep consumenten als eisers in rechte optreedt. Ook dat is doelmatig consumentenrecht.<sup>54</sup>

## 6. EEN TERUGTREDENDE OVERHEID: KOMEN DE GRENZEN VAN DE CONSUMENTENBESCHERMING IN ZICHT?

De afgelopen maanden zijn we diverse keren opgeschrikt door berichten in de krant, die er samengevat op neer komen dat de overheid voortaan minder aandacht voor consumentenzaken aan de dag zal leggen. Een terugtredende overheid dus.

Zo laat de EG-commissaris voor consumentenzaken aantekenen dat de burgers nog te weinig vertrouwen hebben in Europa. Hij wijt dat voor een deel aan de regeringen 'die wel veel aandacht besteden aan het bedrijfsleven, maar die de zaak van de consument teveel als een bijkomstigheid behandelen'.<sup>55</sup>

De Raad van ministers van Financiën, onder voorzitterschap van Nederland, heeft het budget voor consumentenzaken verlaagd van 25 miljoen naar 10 miljoen gulden. Verschillende Lid-Staten, Nederland voorop, liggen dwars bij de totstandkoming van de concept-richtlijnen voor produktveiligheid en oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. Daarnaast dreigt Nederland de paragraaf voor consumentenaangelegenheden te schrappen uit een ontwerp voor de herziening van het Verdrag van Rome, waarin zou worden gestreefd naar een voor de consument 'hoog beschermingsniveau'. Het toch al schamele budget voor consumentenzaken (bijna

---

51. Waarbij bedacht zij dat menig causaliteitsprobleem door inschakeling van technische deskundigen, zoals medici, op te lossen zal zijn.

52. Dus – althans mijn voorkeur – geen arbitrage of bindend advies. In de afgewikkelde zaken zal natuurlijk wel een akte van dading worden opgemaakt.

53. Gelet op de daartegenoverstaande besparingen (minder procedures: dus minder advocaat- en proceskosten) zal dit niet op bezwaren stuiten.

54. Het bedoelde loskoppelen sluit aan bij het Voorontwerp vorderingsrecht belangenorganisaties, 1988, waarin de vordering tot schadevergoeding aan belangenorganisaties, waaronder consumentenorganisaties, wordt ontzegd. Vergelijk over genoemd voorontwerp N. Frenk, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1990, blz. 203-217. Onjuist in dit voorontwerp acht ik de beperking van het vorderingsrecht tot het terrein van de onrechtmatige daad. Collectieve wanprestaties – zoals in de Milli Vanilli-zaak – vragen evenzeer om een collectieve (re)actie!

55. De Limburger, 26 juli 1991.

één promille van de totale EG-begroting) wordt verlaagd. De consument wordt in de EG-begroting voorlopig sluitpost.<sup>56</sup> Jim Murray, directeur van het BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) noemt dit Europese besluit 'rampzalig'.<sup>57, 58</sup> Op het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken vindt in het kader van de 'grote efficiency-operatie' en van de 'tussenbalans' een reorganisatie plaats. Minder arbeidsplaatsen dus. Naast enige andere activiteiten valt het consumentenbeleid ten prooi aan deze bezuinigingsronde.<sup>59</sup>

Hoe moeten wij deze terugtrek van de Europese en Nederlandse overheid waarderen? Komen de grenzen van de consumentenbescherming in zicht? Is deze terugtrek 'rampzalig', zoals Jim Murray liet aantekenen?

Ik zou deze terugtrek van de overheid veeleer willen bestempelen als kortzichtig en dus van korte duur. Het is een illusie te denken dat een verdere uitbouw van het consumentenrecht een halt kan worden toegeroepen. We moeten ons het volgende goed realiseren.

a. Het begrip 'consument' is inmiddels een juridisch begrip geworden. Denk aan de wettelijke bescherming die de consument is toegekend in bij voorbeeld het consumentenkooprecht (titel 7.1 NBW), het algemene voorwaarden-recht (afd. 6.5.3 NBW) en het produktaansprakelijkheidsrecht (art. 1407a e.v. BW/afd. 6.3.3 NBW). Alleen al deze voorbeelden bestrijken nagenoeg het gehele contractenrecht en een voor consumenten belangrijk deel van het onrechtmatige daadsrecht. Het enkele feit nu dat de wetgever op deze terreinen uitspreekt dat de consument beschermd dient te worden, zal ons rechtsdenken mogen en moeten beïnvloeden in *alle* zaken waarin een consument partij is en waarin hij rechtens in de verdrukking dreigt te geraken. De wetgever legitimeert de rechter in consumentenzaken te denken in termen van consumentenbescherming. Dit laat zich ten minste vertalen in een in cassatie afdwingbare motiveringsplicht van de rechter.

Een aardig voorbeeld van consumentenbescherming door de rechter buiten een consumentenwettelijk kader vind ik de uitspraak van het Gerechtshof Arnhem in de geruchtmakende Halcion-zaak.<sup>60</sup>

---

56. NRC Handelsblad, 28 augustus 1991, blz. 17, 18. Vergelijk ook K.J.M. Mortelmans, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1991, blz. 263; zie ook zelfde nummer, blz. 276. Zie voorts onder het kopje 'Schandalige bezuiniging op Euro-consumentenzaken' de felle reactie in de Consumentengids 1991, blz. 551.

57. NRC Handelsblad, 28 augustus 1991, blz. 17.

58. De Nederlandse BEUC-voorzitter Koos Anderson pleit blijkens het interview met NRC (zie noot 56) voor een krachtenbundeling van de 340 miljoen Europese consumenten. Dat is met het oog op een blijvende invloed op het Europees beleid zeker wenselijk – ook in tijden waarin geen sprake is van bezuinigingen. Een organisatie als het BEUC leent zich uitstekend daartoe de nodige initiatieven te ontplooiën.

59. NRC Handelsblad, 17 mei 1991, blz. 11.

60. Vergelijk over deze uitspraak M.M. ten Hoopen en G.J. Rijken, De Halcion-affaire: vindt het slachtoffer van gebrekkige geneesmiddelen in het Nederlandse recht voldoende bescherming?, NJB 1989, blz. 217-224. De uitspraak zelf is gepubliceerd in het Tijdschrift voor Consumentenrecht 1987, blz. 272-282 met noot G.M.F. Snijders, alsmede in het Tijdschrift voor Gezondheidsrecht 1988, blz. 324-329. De Hoge Raad verwierp het tegen dit arrest inge-

Anders dan de Arnhemse rechtbank<sup>61</sup> heeft het Arnhemse hof in deze zaak op voorbeeldige wijze laten zien dat slachtoffers van Halcion ook in een op art. 1401 BW gebaseerde procedure de gewenste bescherming kan worden geboden. Ten tijde van de uitspraak van genoemd hof was in ons land de wettelijke regeling van de produktenaansprakelijkheid nog niet van kracht.<sup>62</sup> Het Arnhemse hof anticepeerde evenmin inhoudelijk op de EEG-richtlijn produktenaansprakelijkheid, maar liet zich wel door deze regeling inspireren.<sup>63</sup>

b. Indien een wettelijke regeling ontbreekt, lopen ondernemers risico's die – eigen aan rechterlijke uitspraken – niet te voorzien en te overzien zijn. Een verstandig ondernemer wenst geen risico's te lopen, maar wenst deze te beheersen. Het instrument daartoe is wetgeving. Wetgeving geeft immers de mogelijkheid van aansprakelijkheidsbeperking. Denk bij voorbeeld aan de verweermiddelen en de korte verjaars- en vervaltermijn in de wettelijke regeling van de produktenaansprakelijkheid (art. 6:185 lid 1 resp. art. 6:191 NBW), alsmede aan de beperkte wettelijke exoneration voor de verkoper inzake 'produktschade' (art. 7:24 lid 2 NBW).

c. Ondernemers zullen in de komende jaren moeten ervaren dat een groot deel van de algemene voorwaarden die zij in overeenkomsten met consumenten gebruiken, onderuit gehaald worden.<sup>64</sup> Deze ervaring zal juist ook bij ondernemers in verband met het hierboven sub b gestelde de roep om wetgeving – consumentenwetgeving dus – doen toenemen. Ook zij zullen een terugtrekkende overheid tot de orde roepen. Bovendien: meer en meer komen ondernemers tot het inzicht dat het uit marketingoverwegingen bepaald gewenst is om het consumentenbelang als deel van het ondernemersbelang te beschouwen. Het denken in termen als 'garantie tot aan de deur' is niet meer van deze tijd.<sup>65</sup>

d. Op Europees niveau doet zich in het bijzonder het probleem voor dat de met het oog op een interne markt zo gewenste harmonisatie van wetgeving van de Lid-Staten in geval van een terugtrekkende EG-wetgever niet wordt gerealiseerd. In bij voorbeeld de considerans bij het voorstel voor een richtlijn inzake oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten<sup>66</sup> wordt uitvoerig ingegaan op de grote verschillen in wetge-

---

→ stelde cassatieberoep bij arrest van 30 juni 1989, NJ 1990, 652 (C.J.H.B.), waarover M.M. ten Hoopen en G.J. Rijken, Nogmaals de Halcion-affaire: de uitspraak van de Hoge Raad, NJB 1990, blz. 225-229.

61. Rb Arnhem 28 juni 1984, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1985, blz. 82-89, en Tijdschrift voor Gezondheidsrecht 1985, blz. 109-114.

62. De uitspraak van het Arnhemse hof dateert van 7 juli 1987. De art. 1407a e.v. BW werden van kracht op 1 november 1990.

63. Vergelijk M.M. ten Hoopen en G.J. Rijken, NJB 1990, blz. 227.

64. Op grond van (alleen al) titel 7.1 NBW, afd. 6.5.3 NBW en afd. 6.3.3 NBW.

65. Op de verpakking van het chloorbleekmiddel Kristal stond in 1985 nog de volgende tekst: 'Onze aansprakelijkheid voor lekkage en dergelijke houdt op bij het verlaten van de winkel', Consumentengids mei 1985, blz. 215.

66. EG-Publicatieblad nr. C243 van 28 september 1990. Vergelijk over dit richtlijn-voorstel het commentaar van de Consumenten Commissie voor Europa, Den Haag, december 1990.

ving in de Lid-Staten op het terrein van de contractvoorwaarden. Enkele Lid-Staten kennen op dit terrein zelfs geen enkele adequate wetgeving. In bedoelde considerans wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan een uitspraak van het *Bundesgerichtshof* van 20 januari 1983 inzake *Lufthansa/Verbraucherschutzverein*.<sup>67</sup> De Duitse hoogste rechter kwam in die zaak tot het oordeel dat een aantal bedingen in de algemene vervoersvoorwaarden van Lufthansa, waaronder een aansprakelijkheidslimiet, in strijd is met het *AGB-Gesetz*.<sup>68</sup> Het feit dat deze bedingen in de algemene voorwaarden van Lufthansa identiek zijn aan de IATA-voorwaarden en zelfs berusten op het Verdrag van Warschau, laat – aldus het BGH – onverlet dat sprake is van algemene voorwaarden in de zin van het *AGB-Gesetz*. Het BGH acht het nationale belang van een effectieve Duitse consumentenbescherming groter dan het belang van een internationale eenvormige regelgeving. Resultaat hiervan is dat een consument die in Duitsland onder toepassing van Duits recht een vliegreis boekt naar Mallorca een aanmerkelijk betere bescherming geniet dan consumenten uit de andere Lid-Staten onder de werking van hun nationale recht. De Europese Commissie acht dit met het oog op de komende gemeenschappelijke markt terecht een onaanvaardbare situatie.

Ik verwacht dan ook niet dat de eerder genoemde bezuinigingen zullen leiden tot een dramatische vermindering van nieuwe regelgeving ter bescherming van de consument. Indien de overheid wordt bestookt – zij het uit verschillende motieven – door zowel consumenten- als ondernemersorganisaties, gaat zij wel overstag en op EG-niveau moet de overheid in verband met de beoogde harmonisatie wel op de ingeslagen weg voortgaan. Kortom: het proces in de richting van meer consumentenbeschermende regelgeving is niet meer te stoppen.

## 7. HET CONSUMENTENRECHT IN DE JAREN NEGENTIG: DE EFFECTUERINGSFASE

We hebben gezien dat het juridische evenwicht tussen ondernemer en consument onder de werking van het Burgerlijk Wetboek van 1838 ernstig is verstoord ten nade-

67. BGH 20 januari 1983, NJW 1983, blz. 1322-1326, met noot H.-J. Bunte.

68. Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom 9.12.1976, BGBl. I. S. 3317, in werking getreden op 1 maart 1977. Van de gigantische hoeveelheid literatuur en rechtspraak (verzamelingen) die over dit onderwerp in Duitsland is verschenen, noem ik slechts Wolf/Horn/Lindacher, Kommentar AGB-Gesetz, Verlag C.H. Beck, München, 1989, B. Schlönder, AGB-Gesetz in Leitsätzen, Verlag C.H. Beck, München, 1990, J. Axmann, Die praktische Bedeutung und Effizienz der Verbandsklage nach §§13 ff. AGB-Gesetz, WiRe Verlagsgesellschaft mbH, Göttingen, 1986, H. Heinrichs e.a., Zehn Jahre AGB-Gesetz, RWS-Forum 2, Verlag Kommunikationsforum Recht Wirtschaft Steuern, Köln, 1987. Voor een overzicht van de AGB-Gesetz-rechtspraak vergelijk ook tevens H.-J. Bunte, Entscheidungssammlung zum AGB-Gesetz, Band I t/m VI (1977-1985), Verlagsgesellschaft Recht und Wirtschaft mbH, Heidelberg, alsmede de losbladige editie van dezelfde auteur en onder dezelfde titel, Hermann Luchterhand Verlag, Neuwied und Frankfurt/M. Zie tevens R.H.C. Jongeneel, De Wet algemene voorwaarden en het AGB-Gesetz, Kluwer, 1991, alsmede L.J.H. Mölenberg en G.J. Rijken, De ervaringen van de Duitse consumentenorganisaties met het AGB-Gesetz, SWOKA-onderzoeksrapport 1991, nr. 115.



le van de consument. Zie hierboven paragraaf 3. Ten einde bedoeld evenwicht te herstellen, worden wetten ingevoerd ter bescherming van de consument. Als blikvanger geldt het trio produktaansprakelijkheid (ingevoerd op 1 november 1990), consumentenkoop (in te voeren op 1 januari 1992) en algemene voorwaarden (eveneens in te voeren op 1 januari 1992); vergelijk paragraaf 4. Is de consumentenbescherming die de wetgever aanreikt met de invoering van deze en andere consumentenwetgeving een feit geworden? Zullen ondernemers zich in de jaren negentig gedragen conform de regels van het dwingendrechtelijke consumentenrecht? Ik ben daar nogal pessimistisch over. Regelmatig tref ik in setjes algemene huurvoorwaarden (huur van woonruimte) bedingen aan die zonder meer in strijd zijn met de in 1979 ingevoerde dwingendrechtelijke bepalingen van de huur van woonruimte (art. 1623a e.v. BW). Zo bij voorbeeld het beding waarin in strijd met art. 1623n leden 1 en 4 BW de verhuurder zich zelf de bevoegdheid toekent de huurovereenkomst te ontbinden. Met de nieuwe consumentenwetgeving zal het niet veel anders gaan. Kijk bij voorbeeld naar de gang van zaken in Duitsland, waar ondernemers toch al jaren gewend zijn aan een redelijk hoog niveau van consumentenbescherming. Op 1 april 1977 is in Duitsland het *AGB-Gesetz* in werking getreden.<sup>69</sup> Zelfs nu – 14 jaar later – hebben in Duitsland zes juristen van consumentenorganisaties er een dagtaak aan om – meestal evidente – wetsovertredingen op het terrein van de algemene voorwaarden te keren. In de wandelgangen wordt wel gezegd dat een team van circa 30 full-time juristen nodig zou zijn om het algemene voorwaarden-veld te bestrijken.<sup>70</sup> Voor het gehele terrein van het consumentenrecht geldt min of meer hetgeen Fritz A. Bultmann, directeur van de Verbraucherschutzverein e.V. te Berlijn, op een onderzoeksdag consumentenrecht in Maastricht opmerkte:

'Der Satz: "*Unlauterer Wettbewerb lohnt sich immer*" gilt unverändert. Alle Maßnahmen des Verbraucherschutzvereins sind nur Reaktionen, die für die betroffenen Firmen keine Folgen haben, wenn sie auf Abmahnung oder sonst schriftliche Aufforderung ihr unlauteres und gesetzwidriges Verhalten sofort einstellen. Bis zu diesem Zeitpunkt hat das unlautere Verhalten meist genug Vorteile gebracht.'<sup>71</sup>

Kortom: met de invoering van consumentenbeschermende wetgeving zijn we er niet. Consumentenbescherming moet afgedwongen worden. Consumentenwetgeving heeft de waarde dat er wat afgedwongen kan worden. We zitten in de jaren negen-

---

69. Vergelijk over deze wet L.J.H. Mölenberg en G.J. Rijken, De ervaringen van de Duitse consumentenorganisaties met het AGB-Gesetz, SWOKA-onderzoeksrapport 1991, nr. 115, alsmede R.H.C. Jongeneel, De Wet algemene voorwaarden en het AGB-Gesetz, Kluwer 1991.

70. Zie over deze gegevens het in de vorige noot genoemde SWOKA-onderzoeksrapport, blz. 92.

71. Maastrichtse onderzoeksdag d.d. 10 mei 1990, gewijd aan het thema 'Pressie-activiteiten ter verbetering van de rechtspositie van de consument door de Consumentenbond en de Westduitse Verbraucherschutzverein – waar liggen de grenzen?

tig dus in de effectueringsfase. De vraag rijst dan: *Wie effectueert, ofwel: Wie beschermt de consument?*

## 7.1 WAT KAN DE CONSUMENT ERMEE?

Zou de consument zelf in staat zijn de wettelijke bescherming te effectueren? U moet zich eens de volgende casus voorstellen.

U wilt de hele maand augustus met vakantie. U besluit tot het maken van een trektocht door Europa met een zogenoemde camper (een 'huis op wielen'). Begin juli zoekt u bij een verhuurbedrijf een camper uit. Een huurcontract wordt opgesteld. Huurperiode augustus. Huurprijs f 4.000,-. Aanbetaling f 500,-. Betaling restant-huurprijs op 31 juli bij het afhalen van de camper. De huurvoorwaarden worden u ter plekke ter hand gesteld (conform de informatieplicht als bedoeld in art. 6:233 aanhef en sub b jo art. 6:234 NBW). U leest deze huurvoorwaarden door. U stuit op een prijsverhogingsbeding, waarin u met zoveel woorden de bevoegdheid wordt ontzegd om de overeenkomst in geval van een prijsverhoging te ontbinden. U weet dat dit beding 'zwart' is (art. 6:236 sub i NBW). U zegt tegen uw partner dat u dit beding zou kunnen en zou willen vernietigen. Uw partner – 'maak nou geen problemen' – weet u daarvan te weerhouden.

Op 31 juli haalt u de camper af. De faktuur vermeldt een bedrag van f 3.900,- als restant-huurprijs. Een prijsverhoging van f 400,-! U protesteert. De verhuurder doet een beroep op het prijsverhogingsbeding in de huurvoorwaarden. U vernietigt dit beding en legt de verschuldigde f 3.500,- op tafel. Denkt u dat u het redt? Vergeet het maar!<sup>72</sup> Aangemoedigd door uw partner – die terecht vreest dat de vakantie niet doorgaat – betaalt u ook de verhoging van f 400,-. Na veel aandringen krijgt u gedaan dat op de faktuur de woorden 'onder protest' aangetekend worden. U hebt f 400,- onverschuldigd betaald. U zou deze – na terugkeer van vakantie – kunnen terugvorderen. Begint u een procedure bij de kantonrechter? In verband met de mogelijkheid dat een dergelijke procedure u enige verlofdagen kost, alsmede in verband niet de lange duur van een procedure en de emotionele aspecten van het procederen, doet u dat natuurlijk niet. Aan de mogelijkheid om uw geschil voor te leggen aan een geschillencommissie hoeft u al helemaal niet te denken, omdat uw verhuurder niet bij een branche-organisatie is aangesloten en deze u aanstonds mededeelt daaraan niet te zullen medewerken. Einde van het verhaal: u neemt uw verlies van f 400,-.

Op elk voorbeeld valt het nodige af te dingen. Zo ook hier. Wat de consument betreft is de werkelijkheid nog veel triester: welke consument leest voordat de ondernemer er een beroep op doet de algemene voorwaarden door? En: welke consument weet welke bedingen hij op welke grond kan vernietigen? Toch bijna niemand! Ook een nuancering wat de rol van de ondernemer betreft. We zullen in de komende ja-

72. Uw orator kent dergelijke situaties. Vergelijk mijn Exoneratieclausules, 1983, blz. 72, noot 42!

ren heus wel ondernemers tegenkomen voor wie een 'tevreden klant' een belangrijk gegeven vormt.<sup>73</sup> Ondernemersorganisaties zullen daartoe hun leden wegwijzen moeten maken in het nieuwe consumentenrecht. Ik ben dienaangaande overigens in het algemeen niet bijzonder optimistisch.

Ik vrees dan ook dat de individuele consument – uitzonderingen daargelaten – niet bij machte zal zijn de door de wetgever beoogde consumentenbescherming te effectueren. Wat de individuele consument niet kan, kan wellicht zijn organisatie. Laten we eens kijken naar de positie van de consumentenorganisaties.

## 7.2 CONSUMENTENBESCHERMING TE EFFECTUEREN DOOR CONSUMENTENORGANISATIES

Consumentenbescherming zal inderdaad voornamelijk door de consumentenorganisaties moeten worden afgedwongen. Denk even terug aan het voorbeeld van de verhuurder. Wat in die casus zou moeten gebeuren, is dat het prijsverhogingsbeding uit de algemene voorwaarden wordt 'gelicht'. Dan bent u – als consument in onze casus – ervan verzekerd dat de overeengekomen prijs niet wordt verhoogd. Wenselijk is dus: een verbod van gebruik. Tot het instellen van een dergelijke vordering bent niet u bevoegd, maar uw consumentenorganisatie. Aan consumentenorganisaties is in de Wet algemene voorwaarden het collectief actierecht gegeven (art. 6:240 e.v. NBW). Uw consumentenorganisatie kan onze verhuurder voor het Haagse hof dagvaarden waarbij wordt gevorderd a. het bewuste prijsverhogingsbeding onredelijk bezwarend te verklaren (art. 6:240 lid 1 NBW) en b. aan de uitspraak van het hof een verbod van gebruik van dat beding (art. 6:241 lid 3 sub a NBW) met een dwangsom (art. 6:11a e.v. Rv en art. 6:241 lid 5 NBW) te verbinden. Het grote voordeel van een rechterlijk *verbod van gebruik* is dat ook andere consumenten daarvan profiteren.<sup>74</sup>

Het kan nog beter. Stel dat onze verhuurder wel is aangesloten bij een branche-organisatie die het gebruik van (onredelijk bezwarende bedingen in) algemene voorwaarden aan haar leden aanbeveelt. In dat geval kan een consumentenorganisatie bedoelde collectieve actie instellen tegen deze branche-organisatie met al haar leden als collectiviteit, dus zonder deze leden afzonderlijk te moeten dagvaarden. Naast de onredelijk bezwarend-verklaring (art. 6:240 lid 1 NBW), kan dan gevorderd worden een *gebod om deze aanbeveling te herroepen* (art. 6:241 lid 3 sub b NBW), met – wederom – eventueel een dwangsom. Via deze methode kan in één procedure – afhankelijk van de organisatiegraad van de ondernemers – veelal een gehele bedrijfstak worden 'gezuiverd' van het gebruik van onredelijk bezwarende bedingen in algemene

73. De Maastrichtse onderzoekers consumentenrecht zijn recentelijk enkele keren door ondernemers benaderd met het verzoek een folder te ontwerpen waarin met inachtneming van het nieuwe consumentenrecht de rechten van de consument op voor verkopers en consumenten begrijpelijke wijze zijn verwoord.

74. Aangenomen dat de verhuurder het beding niet meer gebruikt. Doet hij dat toch, dan geeft art. 6:243 NBW een speciale vernietigingsbevoegdheid. Daartoe is dan wel effectieve voorlichting nodig. Een aanzet daartoe geeft art. 6:241 lid 3 sub c NBW.

voorwaarden. De collectieve actie heeft een groot bereik – ‘*Breitenwirkung*’ zoals onze oosterburen zeggen.

De collectieve actie lijkt dus het middel om consumentenbescherming te effectueren. Ook buiten het terrein van de algemene voorwaarden wordt dit in de jaren negentig het actiemiddel bij uitstek.<sup>75, 76</sup>

### 7.3 EEN ZWARE TAAK VOOR CONSUMENTENORGANISATIES!

De collectieve actie is dus een geschikt middel om consumentenbescherming af te dwingen. Echter, met name op het terrein van de algemene voorwaarden dreigt deze actiebevoegdheid de consumentenorganisaties voor problemen te stellen, waarvan de omvang zich op dit moment nog niet geheel laat overzien. Ik noem de volgende.

#### *a. Dwingend consumentenrecht verplicht ....*

....vooral ook de consumentenorganisaties! De consument zal veel verwachten van de consumentenwetgeving. Er kan nu immers consumentenbescherming afgedwongen worden. Meer dan ooit zullen de schijnwerpers op de consumentenorganisaties gericht zijn. Maken zij wel waar wat de *wetgever* de consument belooft?

#### *b. Genoeg financiële middelen?*

De consumentenorganisaties zullen veel werk moeten verrichten: voorlichting, advieswerk, bemiddeling, onderhandelen, procederen. Dit alles kost natuurlijk gigantisch veel geld. Hierbij zij bedacht dat onze wetgever – anders dan de Duitse<sup>77</sup> – de

75. Zo wordt bij voorbeeld de Consumentenbond steeds vaker door de rechter ontvankelijk verklaard. Zie o.a. Hof Amsterdam 16 oktober 1986, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1987, blz. 49-51 (Consumentenbond/American Resorts International Limited), Pres. Rb. 's-Gravenhage 17 april 1991, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1991, blz. 312-317, met noot Niels Frenk (Consumentenbond/Nuts Ziektekostenverzekering N.V.), alsmede Pres. Rb. 's-Gravenhage 24 april 1991, Tijdschrift voor Consumentenrecht 1991, blz. 211-214 (Consumentenbond/Staat der Nederlanden en OV-Studentenkaart B.V.). Op het terrein van de misleidende reclame (art. 1416a-1416c BW, art. 6:194-196 NBW) bestaat deze actiebevoegdheid reeds geruime tijd. Zie in dit verband tevens het in noot 54 genoemde Voorontwerp vorderingsrecht belangenorganisaties.

76. Waarmee niet gezegd wil zijn dat dit het enige instrument is. Denk bij voorbeeld aan het advieswerk. De Juridische Ledenservice van de Consumentenbond ontving in 1990 ruim 15.000 brieven en ruim 70.000 telefoontjes. In de meeste gevallen kon de vragende en klagende consument worden geholpen met informatie of met een advies. Een groot deel van de resterende klachten kon door bemiddeling van genoemde afdeling van de Consumentenbond worden opgelost. Aldus de begeleidende brief van mei 1991 bij het Jaarverslag Rechterlijke Actie 1990, Consumentenbond.

77. In het Duitse *Abmahnung*-systeem wordt niet met gebruikers van algemene voorwaarden over de inhoud van de daarin vervatte bedingen onderhandeld. Een uitzondering wordt gemaakt voor de branche-organisaties wat betreft de

consumentenorganisaties op het terrein van de algemene voorwaarden met een zeer kostbaar collectief actierecht heeft bedacht. Een consumentenorganisatie is namelijk niet ontvankelijk indien niet blijkt dat zij, alvorens de vordering in te stellen, de ondernemer c.q. branche-organisatie 'de gelegenheid heeft geboden om in onderling overleg de algemene voorwaarden zodanig te wijzigen dat de bezwaren die grond voor de vordering zouden opleveren, zijn weggenomen' (art. 6:240 lid 4, eerste volzin, NBW). In de praktijk zal dit veelal neerkomen op tijdrovende 'onderhandelingen'<sup>78</sup>, ook al heeft de wetgever een termijn van zes maanden gesteld (art. 6:240 lid 4, tweede volzin, NBW). In menig geval waarin werkelijk serieus wordt onderhandeld, zal de redelijkheid en billijkheid het instellen van een vordering na het verstrijken van bedoelde zes maanden blokkeren. Weliswaar zal in bedoeld geval er ook weinig behoefte zijn om het Haagse hof te adiëren, maar het betekent wel dat zeer veel tijd moet worden gestoken in de 'overleg'-fase. De vraag doemt op of de overheid wel bereid is de nodige financiële middelen te fourneren. De mate van te realiseren consumentenbescherming lijkt op dit terrein mede afhankelijk van de mate van financiering door de overheid.

### *c. Aanklagersfunctie*

Consumentenorganisaties zullen moeten bepalen welke gebruikers van algemene voorwaarden c.q. branche-organisaties aangepakt zullen worden. Zij worden geplaatst in de positie van een aanklager. Gelet op de enorme omvang van het gebruik van algemene voorwaarden zullen prioriteiten moeten worden gesteld. Naar welke criteria? Ageert men alleen tegen grote gebruikers en grote branche-organisaties? Is van belang welke bedrijfstak het betreft? Is het aantal klachten van consumenten (leden van een organisatie) van belang? Wat vindt de consumentenorganisatie zelf belangrijk? Mogen PR-aspecten een rol spelen? Enzovoorts.

### *d. Rechtersfunctie*

Consumentenorganisaties worden op de stoel van de rechter gezet. In de overleg-fase van de art. 6:240 e.v. NBW moeten zij immers aangeven of een bepaald beding in bepaalde algemene voorwaarden onredelijk bezwarend is. Met betrekking tot de 'zwarte' bedingen (art. 6:236 NBW) lijkt dat simpel. Dat is het niet. Het zal veel in-

---

→ door deze organisaties aan hun leden aanbevolen algemene voorwaarden (*Konditionenempfehlungen*). De Duitse consumentenorganisaties trotseren zelfs een door de rechter bevolen schikkingscomparitie. Zie over het Duitse model L.J.H. Mölenberg en G.J. Rijken, De ervaringen van de Duitse consumentenorganisaties met het AGB-Gesetz, SWOKA-onderzoeksrapport 1991, nr. 115, en over het boven gestelde blz. 50-57 en 86-91 van genoemd rapport.

78. L.J.H. Mölenberg en G.J. Rijken bepleiten toepassing van de Duitse strategie door de Nederlandse consumentenorganisaties; zie het in de vorige noot genoemde rapport, blz. 64-66.

terpretatieproblemen opleveren. Denk aan het voorbeeld van de dubbelboekingsclausule in het geval van Des Indes waarover de Haagse President te oordelen kreeg.<sup>79</sup> Blokkeert die clausule de nakomingsactie? Dat werd door Des Indes als verweer aangevoerd. De President oordeelde van niet. Consumentenorganisaties zullen moeten anticiperen op een mogelijke uitleg door de rechter. Met betrekking tot de 'grijze' bedingen (art. 6:237 NBW) ligt het welhaast nog moeilijker. Wanneer is een exonerationclausule (art. 6:237 sub f NBW) onredelijk bezwarend jegens consumenten? In de overleg-fase zal door de consumentenorganisatie toch de beslissing moeten worden genomen of ze met zo een beding 'instemt' (zie art. 6:240 lid 5 NBW). De mate van consumentenbescherming is daarmee mede afhankelijk van de beoordeling door consumentenorganisaties.

#### *e. De leden van een consumentenorganisatie*

Het hierboven onder d gestelde legt een zeer zware verantwoordelijkheid op de schouders van de consumentenorganisaties, die zowel extern als intern haar uitwerking niet zal missen. Bij de 'externe' uitwerking denk ik aan het gegeven dat het oordeel van een consumentenorganisatie<sup>80</sup>, dat een bepaald beding in bepaalde algemene voorwaarden *niet* onredelijk bezwarend is, zwaar zal meewegen in de oordeelsvorming van de rechter in een 'open norm'-procedure (art. 6:233 sub a NBW) waarin een individuele consument – ergens in den lande – stelt dat bedoeld beding onredelijk bezwarend is. Stel, dat de rechter ondanks het bedoelde oordeel van de consumentenorganisatie het beding onredelijk bezwarend verklaart op grond van enkele bijzondere omstandigheden in de voorliggende casus. Dit zou 'interne' effecten kunnen hebben: 'hoe leggen we dit aan onze leden uit?'

#### *f. Onderlinge afstemming consumentenorganisaties*

Rechters plegen soms een zelfde casus verschillend te beoordelen. Ook consumentenorganisaties – in hun 'rechtersfunctie' (zie sub d) – lopen dat gevaar. Consumentenorganisaties die op het terrein van de algemene voorwaarden actief worden, zullen moeten bezien hoe dat gevaar te keren. Een verdeling van de 'markt'? Inhoudelijke afstemming?

Het is u inmiddels genoegzaam duidelijk. De collectieve actie is weliswaar hèt mid-

---

79. Zie hierboven blz. 8, 9.

80. Hierbij zal het natuurlijk verschil maken of het een grote consumentenorganisatie betreft met een status zoals die van de Consumentenbond of een kleine, wellicht zelfs enkel met het oog op het uitoefenen van het collectieve actierecht opgerichte, nauwelijks serieus te nemen organisatie.

del om consumentenbescherming af te dwingen, doch kent een aantal ingebouwde handicaps. Voorwaar: één zware taak voor consumentenorganisaties!

#### 7.4 HET MOTTO VOOR DE JAREN NEGENTIG: VOORLICHTING – INTERACTIE – ACTIE!

Consumentenbescherming zal als gezegd in de jaren negentig moeten worden afgedwongen. De consument zelf zal daartoe veelal niet in staat zijn. De consumentenbescherming zal voornamelijk door de consumentenorganisaties moeten worden afgedwongen, die daartoe met name de collectieve actie zullen hanteren. Bij de beslissing *wanneer* het collectieve actie-middel wordt aangewend, zullen de consumentenorganisaties mede moeten inspelen op de behoefte aan consumentenbescherming bij de consument – denk aan de ‘aanklagersfunctie’ op het terrein van de algemene voorwaarden (zie paragraaf 7.3). Het ligt voor de hand de collectieve actie vooral tegen die ondernemers te hanteren, die de meeste en de meest ernstige consumentenkachten veroorzaken. Mitsdien is een voortdurende interactie nodig tussen de consumentenorganisaties en de consumenten. Dit vooronderstelt echter dat consumenten *weten* dat bij voorbeeld een prijsverhoging of een uitsluiting van aansprakelijkheid niet altijd toegestaan is. Daartoe is voorlichting nodig. Het motto voor de jaren negentig luidt dan ook: voorlichting – interactie – actie!

De consument moet over de nieuwe consumentenwetgeving worden voorgelicht. Dit zou primair een taak voor de overheid zijn. In ons land verkeren we in de unieke positie dat een consumentenorganisatie als de Consumentenbond maar liefst circa 630.000 leden heeft. Lees voor leden ‘huishoudens’ en u weet welk enorm bereik de Consumentenbond heeft. Met consumentenvoorlichting heeft de Consumentenbond een jarenlange ervaring: in de Consumentengids, de Consumentenreisgids, de Consumentengeldgids, voorlichtingsboekjes en -brochures, optredens in TV-programma's (in 1990 circa 200 keer), in radio-programma's (in 1990 circa 500 keer) en in de dagbladpers e.d. (in 1990 circa 10.000 keer), via de Juridische Ledenservice, enzovoorts. Ik zou mij goed kunnen voorstellen dat de Nederlandse overheid haar voorlichtingstaak afkoopt door middel van een stevige financiële bijdrage aan de Consumentenbond en andere consumentenorganisaties.

Wij moeten overigens niet de illusie hebben dat het mogelijk zou zijn de consument bij te brengen wat ‘het consumentenrecht’ inhoudt. Wel is het mogelijk en vereist de consument van een zodanige voorlichting te voorzien dat hij herkent dat er in een bepaalde situatie waarin hij verkeert ‘iets mis is’. Consumentenvoorlichting moet ‘Fallmässig’ plaatsvinden, zoals onze oosterburen het uitdrukken.<sup>81</sup> Persoonlijk ben ik bijzonder gecharmeerd van de aanpak zoals die te zien is in Duitse TV-uitzendingen

---

81. Met dankzegging aan Monika Ketterer, mede-directeur van de Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. te Stuttgart, alsmede aan Walter Stillner, de huisadvocaat van deze Verbraucherzentrale, voor het informatieve en aangename gesprek dat ik met hen over dit onderwerp op 26 september 1991 in Stuttgart mocht voeren.

als 'ARD-Ratgeber Recht' en 'WDR-Markt'. In nauw overleg met consumentenorganisaties als de *Verbraucherschutzverein e.V.* te Berlijn of één van de *Verbraucherzentralen* – elk *Bundesland* heeft een eigen *Verbraucherzentrale* – wordt een zeer amusant filmpje vertoond over een goed herkenbaar consumentenprobleem. Meestal blijkt men over een uitspraak van een *Oberlandesgericht* of het *Bundesgerichtshof* te beschikken, aan de hand waarvan op heldere wijze wordt uiteengezet welke rechten de consument heeft en wat hij in die situatie moet doen. Veelal wordt de consument voor verdere informatie doorverwezen naar een consumentenorganisatie, bij wie hij modelbrieven e.d. kan verkrijgen.<sup>82</sup> Vanzelfsprekend leidt dit veelal tot een gigantische run op de consumentenorganisaties, die dan ook goed voorbereid moeten zijn op de verwerking daarvan. Op 'Landesebene' wordt wel eens de methode gebruikt, dat via de radio of TV bekend wordt gemaakt dat tegen een bepaalde ondernemer een bepaalde procedure is begonnen. Die bekendmaking levert niet zelden een schat aan informatie op, waarvan in de procedure gebruik wordt gemaakt. De consumentenorganisaties doen van de resultaten van hun acties wederom verslag aan de consumenten, waardoor dezen zich weer beter voorgelicht weten. Zo komt de interactie als een voortdurend proces op gang.

Tot besluit vermeld ik een ludieke actie die de *Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.* te Stuttgart sedert drie jaren hanteert. Een ondernemer in genoemd *Bundesland* die het naar de mening van het bestuur van de *Verbraucherzentrale* in een bepaald jaar wel erg bont heeft gemaakt, krijgt een prijs uitgereikt – niet persoonlijk, maar via de media – onder de naam 'Die Goldene Nase'; zie de bijlagen 2, 3 en 4 bij deze oratie. U begrijpt wel dat deze actie de nodige publiciteit oplevert. De advocaat van deze *Verbraucherzentrale* deelde mij desgevraagd mede niet echt bang te zijn voor een onrechtmatige daadsactie zijdens de 'Preisträger' – het is nog steeds gebleven bij een boze brief van de advocaat van laatstbedoelde.

Onze consumentenorganisaties zou ik een soortgelijke actie niet zonder voorbehoud durven adviseren.<sup>83</sup> Wellicht is het op lange termijn zelfs effectiever om ondernemers te belonen – door presentatie aan de pers van een jaarlijkse 'top-drie' – voor en naar de mate van hun consumentvriendelijk handelen.

## 8. INBRENG RIJKSUNIVERSITEIT LIMBURG

De leden van de sectie consumentenrecht van de vakgroep privaatrecht van de Rijksuniversiteit Limburg zullen ook in de komende jaren een bijdrage blijven leveren aan

82. Zo bij voorbeeld in het geval van de onredelijk bezwarend verklaarde renteclausule in hypothecaire geldleningen. Zie noot 2.

83. Vergelijk over onrechtmatige voorlichting, P.R. Rodrigues, Consumentenvoorlichting door consumentenorganisaties in het geding, *Tijdschrift voor Consumentenrecht* 1986, blz. 271-283, en over de consumentenboycot het fraaie artikel van dezelfde auteur in *Sociaal Recht* 1990, blz. 308-313.



de verdere ontwikkeling van het consumentenrecht – uiteraard vooral in de vorm van wetenschappelijke publicaties, zoals dissertaties, tijdschriftartikelen en annotaties.<sup>84</sup> Per 1 januari 1992 zal de genoemde sectie consumentenrecht naar buiten treden onder de naam:

*Het Iens Verburgh Instituut voor Consumentenrecht*

Prof. mr M.J.P. (Iens) Verburgh (1937-1989) geldt als de grondlegger van het Nederlandse consumentenrecht.<sup>85</sup> Als lid van het hoofdbestuur van de toenmalige Nederlandse Consumentenbond heeft Iens Verburgh zich onder meer verdienstelijk gemaakt door zijn bijdrage aan de ontwikkeling van de afdeling Rechtsbijstand, thans Rechterlijke Actie geheten. Als hoogleraar burgerlijk recht aan de Rijksuniversiteit Utrecht introduceerde Verburgh het keuzevak consumentenrecht. Zijn Utrechtse oratie over collectieve acties geniet bekendheid in zeer brede kring.<sup>86</sup> De artikelen van Verburgh over het consumentenrecht zijn doorspekt met een kritische ondertoon. De Colportagewet uit 1973 oordeelde hij als 'niet veel meer dan een fopspeen voor de groot geworden consumentenorganisaties'<sup>87</sup> en de branchegeschillencommissies vond hij in 1980 '(...) een crisisverschijnsel; ze demonstreren het in gebreke blijven van de overheidsrechtspraak op dit punt'.<sup>88</sup> Een dergelijke kritische benadering van het consumentenrecht met het doel een hogere mate van consumentenbescherming te bewerkstelligen, spreekt de Maastrichtse onderzoekers wel aan. Wij zijn zeer verheugd dat mevrouw N. Verburgh-van der Zwan ons toestemming heeft gegeven de naam van Iens Verburgh aan ons instituut te verbinden.

Eveneens per 1 januari 1992 zullen enkele Maastrichtse medewerkers consumentenrecht in het kader van een samenwerkingsovereenkomst tussen de Consumentenbond en de Rijksuniversiteit Limburg een forse bijdrage leveren aan met name de inhoudelijke toetsing van bedingen in algemene voorwaarden.

Consumentenbescherming heeft uiteraard consequenties voor ondernemers. Het consumentenrecht kent bedrijfseconomische en marketingaspecten. Samenwerking met de economische faculteit van onze instelling ligt dan ook voor de hand. Inmiddels zijn – met de econoom prof. dr. Hans Kasper – enkele onderzoeksprojecten op-

---

84. Zie voor de diverse activiteiten van genoemde sectie de jaarverslagen *Konsumentenrecht*, uitgave Molengraaff Instituut voor Privaatrecht, waarin participeren de Rijksuniversiteit Utrecht, de Rijksuniversiteit Limburg, de Universiteit Twente en de Landbouww Universiteit Wageningen. Ik hecht eraan op deze plaats de naam van *Jac Rinkes* te vermelden, die sedert medio 1989 als redactiesecretaris en als publicist een forse bijdrage levert aan het *Tijdschrift voor Consumentenrecht*. In zijn wekelijkse optreden voor de radio *Onroep Limburg* heeft *Jac Rinkes* inmiddels de titel 'konsumentenman' verworven.

85. Vergelijk E.H. Hondius, In memoriam mr M.J.P. Verburgh (1937-1989), *NJB* 1989, blz. 1349-1351, en Nieuwsbrief *Konsumentenrecht & Universiteit*, oktober 1989, nr. 4.

86. M.J.P. Verburgh, *Privaatrecht en kollektief belang/Verdediging van kollektieve belangen via de Nederlandse burgerlijke rechter*, W.E.J. Tjeenk Willink, Zwolle, 1974.

87. *NJB* 1975, blz. 1245.

88. Het konsumentenrecht in de 80-er jaren, Trechter, april 1980, opgenomen in de syllabus 'Eerste onderzoeksdag konsumentenrecht', Molengraaff Instituut voor Privaatrecht, Utrecht, 27 september 1989.

gezet, waarin het consumentenrecht zowel vanuit een juridische als een economische invalshoek wordt benaderd.

In het Maastrichtse onderwijs heeft het consumentenrecht een vaste plaats verworven als keuzeblok, waaraan jaarlijks door circa 40 vierdejaars onderwijsconsumenten met veel enthousiasme en goede studieresultaten wordt deelgenomen.

## 9. TOT BESLUIT

Ik ben aan het einde gekomen van mijn oratie. Het is een goede gewoonte te besluiten met een aantal dankbetuigingen.

### *Hoofdbestuur, Directie en Medewerkers van de Consumentenbond*

Het vestigen van een bijzondere leerstoel consumentenrecht getuigt van een vooruitziende blik. Uw organisatie zal in de komende jaren – de effectueringsfase – moeten werken met belangrijke produkten van consumentenwetgeving die mede door uw inzet zijn tot stand gebracht. De Nederlandse consumenten – denk alleen al aan uw ruim 630.000 leden – hebben hooggespannen verwachtingen aangaande het effectueren van daadwerkelijke consumentenbescherming. Met deze leerstoel hebt u zich verzekerd van de steun van wetenschappers die dat doel hoog in hun vaandel hebben geschreven. Persoonlijk ervaar ik mijn benoeming tot bijzonder hoogleraar consumentenrecht als een enorme uitdaging. Ik dank u voor het in mij gestelde vertrouwen.

### *Bestuurders van de Rijksuniversiteit Limburg*

Gaarne dank ik de bestuurders – in het bijzonder Job Cohen – op de diverse niveau's van onze instelling voor hun bijdrage aan het realiseren van de vestiging van deze leerstoel en van mijn benoeming.

### *Medewerkers en oud-medewerkers van de sectie consumentenrecht*

Ik ben mij er goed van bewust dat – materieel gezien – deze leerstoel vooral ook aan jullie inspanningen op het terrein van het consumentenrecht is te danken. Ik voel mij aan jullie zeer verplicht.

### *Dames en Heren leden van de vakgroep privaatrecht*

Een aantal jaren geleden werd door enkelen uwer ietwat vreemd aangekeken tegen de consumentenrechtelijke 'cel' binnen onze vakgroep. Thans is de sectie consumentenrecht binnen onze vakgroep welhaast net zo geaccepteerd als delen van de consu-

mentenwetgeving in de boeken 6 en 7 van ons nieuwe Burgerlijk Wetboek zijn verankerd. Het is prettig dat te mogen constateren.

*Dames en Heren leden van de juridische faculteit*

Sedert mijn komst in oktober 1984 heb ik met velen van u mogen kennismaken. Dat was doorgaans een prettige ervaring. Indien wij in het oud-gouvernement zouden beschikken over een kantine (graag met goede voorzieningen), dan ontmoet ik daar wellicht ook nog eens een aantal medewerkers die ik thans in de wandelgangen voor verdwaalde toeristen aanzie.

*Hooggeachte Hondius, beste Ewoud*

Als promovendus heb ik niet een bijzonder groot beslag op jouw tijd gelegd. Toen wij met elkaar in contact kwamen, had ik mijn proefschrift al grotendeels afgerond. Dat werd na mijn komst naar Maastricht wel anders. Onze samenwerking werd een zeer intensieve. Voortdurend heb je de Maastrichtse onderzoekers consumentenrecht desgevraagd met raad en daad bijgestaan. De Maastrichtse juridische faculteit en de leden van de sectie consumentenrecht zijn jou veel dank verschuldigd.

*Mijnheer de President, Dames en Heren leden van de Arrondissementsrechtbank Maastricht*

Ruim vier jaren was ik als rechter-plaatsvervanger in uw rechtbank actief. Ik heb dat werk met veel plezier gedaan. Bijzonder aardig was dat ik als civilist af en toe in de meervoudige strafkamer mocht meezitten.

*Mijnheer de President, Dames en Heren leden van het Gerechtshof Arnhem*

Sedert twee jaren heb ik als raadsheer-plaatsvervanger een vaste plaats in de tweede meervoudige civiele kamer van uw hof. Een pleidooien-zitting heeft telkens weer haar bijzondere charme. Daarnaast geeft mij veel voldoening dat u mij toestaat als alleenzittend raadsheer-commissaris enquêtes en comparities af te nemen. Ik ervaar het als een voorrecht dat ik in uw midden mag verkeren.

Mijnheer de Rector Magnificus,  
Dames en Heren,  
Ik dank u voor uw aandacht.

Ik heb gezegd.

*Produktveiligheid*

De Consumentenbond heeft in het kader van de actie 'Gevaren-Centrale' onderzocht in hoeverre in de periode april 1982 - april 1985 bij vergelijkend warenonderzoek onveilige produkten aan het licht zijn gekomen. Hierbij een bloemlezing van de ernstigste gevallen.

produkt	hoeveel onderzocht	waarvan al dan niet totaal onveilig	bijzonderheden
gasfor- nuizen	15	3 x nr 1 5 x nr 2	1. produceerden te veel koolmonoxide 2. knoppen en handgrepen werden te heet
vloeiba- re zoet- stoffen	5	5	1. alle zoetstoffen bevatten saechari- ne en cyclamaat 2. produkt niet goed te doseren
elektri- sche gras- maaiers	11	11	alle onderzochte merken onveilig bij gebruik. Reden: te weinig afscherming snijmessen; machines lopen te lang door nadat de motor is afgezet
tafel- model- koelkas- ten	60	10	voornamelijk elektrisch onveilig; beschadiging bedrading
elektri- sche kachels	32	7 x nr 1 10 x nr 2	1. verschillende kachels koelen te langzaam af na uitschakeling van het apparaat: brandgevaar 2. niet geaard: dus alleen in woonkamer bruikbaar, niet in keuken en badkamer
wasauto- maten	21	2	tekortkomingen in de elektrische isolatie; aarding onvoldoende
kinder- fiets- zitjes	31	7	1. zitjes schieten los bij botsing 2. alle voorzitjes zijn onveilig: de fiets wordt moeilijk bestuurbaar 3. ontbreken goede veiligheidsgordels
kinder- zitjes in de auto	25	8	alle 8 onveilig beoordeelde zitjes zijn niet geconstrueerd volgens de internationaal vastgestelde norm (ECE 44)

produkt	hoeveel onderzocht	waarvan al dan niet totaal on- veilig	bijzonderheden
twee- deurs- koelkas- ten	24	1	1. slordige montage van de bedrading 2. door het trillen van de compres- sor gaan aansluitingen los
kampeer- kachels	21	10	door onvolledige verbranding komen giftige afvoergassen vrij
diep- vries- kasten	20	1	onveilige bedrading
elektri- sche frituur- pannen	22	3	1. materiaal van het snoer smelt- gevaarlijk (pvc, rubber) 2. temperatuurbeveiliging werkt te laat
elektri- sche snackbe- reiders	19	6	1. niet bestand tegen binnendringend vocht 2. temperatuurbegrenzer te laat in werking 3. spanningvoerende delen met bijv. vork of vinger aan te raken
cirkel- zagen	18	7	beschermkap ontbreekt
droog- trommels	20	2	1. niet voldoende geaard 2. slechte isolatie
verf- schroei- ers	6	2	1. te late automatische uitschakeling wanneer luchtinlaat geblokkeerd wordt 2. slechte temperatuurbeveiliging
hout/ kolen kachels	15	4 x 1 1 x 2	1. voordeur afdichting bevat asbest 2. gevaar voor kool-monoxjde vergifti- ging
toer/ sport fietsen	15	1	vorkbreuk/fabrikant zegt toe voor- taan betere vork te monteren
elektr. cirkel- maaiers	11	11	alle maaiers mechanisch onveilig. 1 elektr. onveilig 1. na uitschakeling draait mes nog tiedje door. 2. mes onvoldoende afgeschermd.

produkt	hoeveel onderzocht	waarvan al dan niet totaal on- veilig	bijzonderheden
grill- bakovens	12	1	Montagefout. Hele oven komt onder stroom bij niet geaard stopcontact.
koffie- zet appara- ten	20	1 x 1 1 x 2 1 x 3	1. Bij uitvallen thermostaat wordt apparaat te heet 2. Bij morsen water kan schakelaar onder stroom komen te staan 3. Isolatie niet goed. Apparaat kan onder stroom komen te staan.
grote koel- kasten	9	2 x 1	1. Interne bedrading niet op z'n plaats bij vervanging. Als het afdekplaatje op z'n plaats wordt teruggezet raakt bedrading bekneld en beschadigd. 2. Bij schoonmaken kan vocht bij onder spanning staande delen van verlichting komen: kortsluiting
redding vesten	40	2 x 1 5 x 2	1. niet verder onderzocht vanwege on- betrouwbaar drijfmateriaal 2. tijd om drenkeling in juiste stand te brengen is te lang (meer dan 10 sec. of kantelt niet).
spaan- plaat	22	14	te veel formaldehyde afgifte.
kinder fiet- sen	47	1 x 1 1 x 2	1. stuurpen gebroken, trapaslager uit elkaar gevallen, spatborden afge- broken. 2. framebreuk, afgebroken spatbord.
wandel- wagens	35	4 x 1 3 x 2	1. slechte remwerking 2. slechte inklapbeveiliging

Zie onderstaand bericht in Die Verbraucherzeitung, Januar/Februar 1990.



## „Goldene Nase“ an Esslinger Rohreiniger

Die „Goldene Nase 1989“ wurde vom Vorstand der Verbraucherzentrale des Rohreinigungs- und Rohreinstellens zugeordnet. Die Vielzahl von Beschwerden, die im Laufe des Jahres über diese Firma bei der Verbraucherzentrale eingegangen waren, hatten den Ausschlag für diese „Auszeichnung“ gegeben.

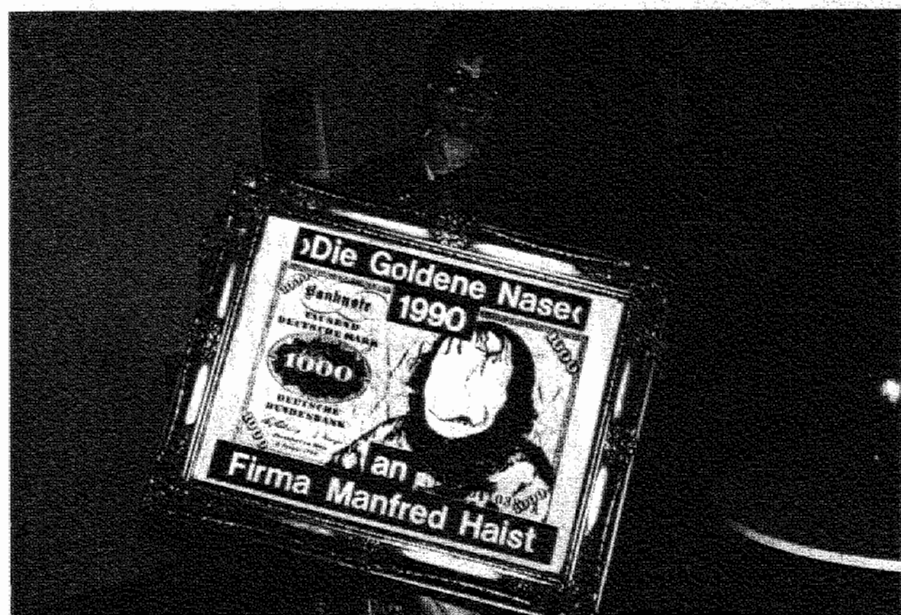
M. Ketterer



Anlaß für die Beschwerden war immer die Höhe der Rechnung, die den Kunden präsentiert wurde. Zur Durchsetzung ihrer Forderungen stützte sich die Firma auf ihre Geschäftsbedingungen, mit denen sich das zuständige Landgericht Stuttgart auf Klagen der Verbraucherzentrale schon mehrfach befassen mußte. Daß das Landgericht in allen bisher entschiedenen Fällen die fraglichen Geschäftsbedingungen für unzulässig erklärt hatte, hinderte die Firma Rohr-O-Matik GmbH nicht daran, immer wieder neue Varianten zu finden, die die Kunden genauso benachteiligten wie die vom Gericht beanstandeten Klauseln.

*Die Goldene Nase 1990*

Mevrouw Bärbl Maushart, voorzitter van het bestuur van de Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. te Stuttgart, toont de 'prijs' aan de pers.





**DIE VERBRAUCHERZEITUNG**

mit Broschürenprogrammen  
+ Veranstaltungskalender

Januar/Februar 1991

Nummer 1/7. Jahrgang

Die Zeitung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

## Firma Haist aus Eisingen erhält die „Goldene Nase“

Wer in den letzten Monaten eine Wohnung suchen mußte, weiß, wie angespannt die Situation am Wohnungsmarkt tatsächlich ist. Die Firma Haist verspricht Wohnungssuchenden per Kleinanzeigen Hilfe bei der Suche nach einer Wohnung - angesichts der vielen Beschwerden, die bei der Verbraucherzentrale über die Firma vorliegen, scheint die „Hilfe“ jedoch wenig Erfolg zu haben. Die Firma Haist aus Eisingen, die Daten ihrer Kunden in einer Datenbank abzufragen, scheint auch Makler, Vermieter, Hausverwalterfirmen und andere interessierte Personen Zugang haben. Wie groß der Kreis jener Personen ist, die eine Wohnung vermitteln oder vermieten wollen, wird dem Wohnungssuchenden Interessenten jedoch nicht verraten. Für die Aufnahme in die Datei werden Gebüh-

Zum dritten Mal hat der Vorstand der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. die „Goldene Nase“ vergeben. Der diesjährige Preisträger ist die Firma Manfred Haist aus Eisingen.

ren basiert, der Erfolg, den sich die Kunden versprechen, bleibt jedoch in vielen Fällen aus. Kein Wunder, wenn die Bereitstellung einer solchen Datenbank vermerkt sei. Das Angebot an Wohnungssuchenden ist nicht unbegrenzt, und die Firma Haist, die Vermieter der aufgrund der Wohnungssituation (sogar unter einer Vielzahl von Wohnungssuchenden seine Mieter aussuchen kann, sich zusätzlich an eine Datenbank anschließt. Was für den Wohnungssuchenden bleibt, sind die Forderungen der Firma Haist für die Speicherung sowie die laufenden Kosten während der Vertragszeit.

Die Tatsache, daß die Firma Haist die Situation am Wohnungsmarkt nutzt, um Menschen in einer Notlage durch wenig erfolgversprechende Maßnahmen das Geld aus der Tasche zu ziehen, war für den Vorstand der Verbraucherzentrale Anlaß, diese Firma mit der „Goldenen Nase“ auszuzeichnen.

M. Kerter

